



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN HUMAS

2020/2021



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil Survei Kualitas Layanan Humas 2020/2021

Diskripsi Responden Kelompok Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Humas 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%

Diskripsi Responden Mitra

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Humas kelompok mitra sebanyak dengan rincian sebagai berikut: (data ada di Publik => Survei Pelanggan => 2020-2021 Pengolahan Data => 97 Olah Data => 07 Mitra => 6 Mitra - Humas).

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

		Rel1	Rel2	TotRel
Rel1	Pearson Correlation	1	.886**	.970**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	108	108	108
Rel2	Pearson Correlation	.886**	1	.972**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	108	108	108
TotRel	Pearson Correlation	.970**	.972**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	108	108	108

Correlations

		Rel1	Rel2	TotRel
Rel1	Pearson Correlation	1	.886**	.970**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	108	108	108
Rel2	Pearson Correlation	.886**	1	.972**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	108	108	108
TotRel	Pearson Correlation	.970**	.972**	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	.772**	.710**	.900**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Res2	Pearson Correlation	.772**	1	.844**	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Res3	Pearson Correlation	.710**	.844**	1	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotRes	Pearson Correlation	.900**	.945**	.921**	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) dan ass2 (assurance 2) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

Correlations

		Ass1	Ass2	TotAss
Ass1	Pearson Correlation	1	.865**	.966**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	108	108	108

Ass2	Pearson Correlation	.865**	1	.965**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	108	108	108
TotAss	Pearson Correlation	.966**	.965**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	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	.710**	.755**	.889**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Emp2	Pearson Correlation	.710**	1	.870**	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Emp3	Pearson Correlation	.755**	.870**	1	.946**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotEmp	Pearson Correlation	.889**	.934**	.946**	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	.781**	.574**	.901**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Tan2	Pearson Correlation	.781**	1	.618**	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Tan3	Pearson Correlation	.574**	.618**	1	.818**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotTan	Pearson Correlation	.901**	.916**	.818**	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 0.939. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.911. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	3

3. Variabel assurance terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.928. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	2

4. Variabel empathy terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.912. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	3

5. Variabel tangible terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.853. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	3

HASIL SURVEI

Responden Kelompok Dosen

No	Kualitas Layanan Humas	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
1	Kemampuan Bagian Humas dalam memberikan layanan	Dosen	2.44	3.66	56.10	37.80	100.00	3.29
2	Kemampuan Bagian Humas dalam menyelesaikan permasalahan	Dosen	2.44	6.10	54.88	36.59	100.00	3.26
	Reliability		2.44	4.88	55.49	37.20	100.00	3.27
3	Selalu ada ditempat guna memberikan layanan secara cepat	Dosen	1.22	6.10	53.66	39.02	100.00	3.30
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	Dosen	2.44	7.32	56.10	34.15	100.00	3.22
	Responsiveness		1.83	6.71	54.88	36.59	100.00	3.26
5	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	Dosen	2.44	6.10	54.88	36.59	100.00	3.26
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	Dosen	0.00	8.54	62.20	29.27	100.00	3.21
7	Ketepatan proses layanan sesuai dengan ketentuan	Dosen	1.22	6.10	63.41	29.27	100.00	3.21
	Assurance		1.22	6.91	60.16	31.71	100.00	3.22
8	Sikap ramah dalam memberikan layanan	Dosen	1.22	3.66	47.56	47.56	100.00	3.41
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah layanan	Dosen	2.44	6.10	54.88	36.59	100.00	3.26
10	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	Dosen	1.22	4.88	60.98	32.93	100.00	3.26
	Empathy		1.63	4.88	54.47	39.02	100.00	3.31

No	Kualitas Layanan Humas	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
11	Kesesuaian sarana prasarana Bagian Humas & Pemasaran untuk proses layanan	Dosen	2.44	8.54	54.88	34.15	100.00	3.21
12	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	Dosen	1.22	10.98	57.32	30.49	100.00	3.17
13	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Humas & Pemasaran	Dosen	0.00	6.10	54.88	39.02	100.00	3.33
	Tangible		1.22	8.54	55.69	34.55	100.00	3.24
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan		1.67	6.38	56.14	35.81	100.00	3.26
			KP	CP	P	SP	Total	
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan bagian Bagian Humas & Pemasaran	Dosen	2.44	4.88	57.32	35.37	100.00	3.26

Responden Kelompok Tenaga Kependidikan

No	Kualitas Layanan Humas	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
1	Kemampuan Bagian Humas dalam memberikan layanan	Tendik	0.00	7.69	80.77	11.54	100.00	3.04
2	Kemampuan Bagian Humas dalam menyelesaikan permasalahan	Tendik	0.00	11.54	76.92	11.54	100.00	3.00
	Reliability		0.00	9.62	78.85	11.54	100.00	3.02
3	Selalu ada ditempat guna memberikan layanan secara cepat	Tendik	3.85	7.69	76.92	11.54	100.00	2.96
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	Tendik	0.00	3.85	84.62	11.54	100.00	3.08
	Responsiveness		1.92	5.77	80.77	11.54	100.00	3.02
5	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	Tendik	0.00	3.85	92.31	3.85	100.00	3.00
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	Tendik	0.00	7.69	76.92	15.38	100.00	3.08
7	Ketepatan proses layanan sesuai dengan ketentuan	Tendik	0.00	3.85	88.46	7.69	100.00	3.04
	Assurance		0.00	5.13	85.90	8.97	100.00	3.04
8	Sikap ramah dalam memberikan layanan	Tendik	0.00	7.69	76.92	15.38	100.00	3.08
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah layanan	Tendik	0.00	7.69	73.08	19.23	100.00	3.12
10	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	Tendik	0.00	11.54	76.92	11.54	100.00	3.00
	Empathy		0.00	8.97	75.64	15.38	100.00	3.06

No	Kualitas Layanan Humas	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
11	Kesesuaian sarana prasarana Bagian Humas & Pemasaran untuk proses layanan	Tendik	0.00	7.69	80.77	11.54	100.00	3.04
12	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	Tendik	3.85	7.69	80.77	7.69	100.00	2.92
13	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Humas & Pemasaran	Tendik	0.00	7.69	73.08	19.23	100.00	3.12
	Tangible		1.28	7.69	78.21	12.82	100.00	3.03
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan		0.64	7.44	79.87	12.05	100.00	3.03
			KP	CP	P	SP	Total	
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan bagian Bagian Humas & Pemasaran	Tendik	0.00	7.69	80.77	11.54	100.00	3.04

Rekap tanggapan Dosen dan Tenaga Kependidikan

No	Kualitas Layanan Humas	Skor Kualitas Layanan			Pernyataan		
	Item Pernyataan	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik
1	Kemampuan Bagian Humas dalam memberikan layanan	3.29	3.04	3.23	Sangat Baik	Baik	Baik
2	Kemampuan Bagian Humas dalam menyelesaikan permasalahan	3.26	3.00	3.19	Sangat Baik	Baik	Baik
	Reliability	3.27	3.02	3.21	Sangat Baik	Baik	Baik
3	Selalu ada ditempat guna memberikan layanan secara cepat	3.30	2.96	3.22	Sangat Baik	Baik	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	3.22	3.08	3.19	Baik	Baik	Baik
	Responsiveness	3.26	3.02	3.20	Sangat Baik	Baik	Baik
5	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	3.26	3.00	3.19	Sangat Baik	Baik	Baik
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	3.21	3.08	3.18	Baik	Baik	Baik
7	Ketepatan proses layanan sesuai dengan ketentuan	3.21	3.04	3.17	Baik	Baik	Baik
	Assurance	3.22	3.04	3.18	Baik	Baik	Baik
8	Sikap ramah dalam memberikan layanan	3.41	3.08	3.33	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah layanan	3.26	3.12	3.22	Sangat Baik	Baik	Baik

No	Kualitas Layanan Humas	Skor Kualitas Layanan			Pernyataan		
	Item Pernyataan	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik
10	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	3.26	3.00	3.19	Sangat Baik	Baik	Baik
	Empathy	3.31	3.06	3.25	Sangat Baik	Baik	Baik
11	Kesesuaian sarana prasarana Bagian Humas & Pemasaran untuk proses layanan	3.21	3.04	3.17	Baik	Baik	Baik
12	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	3.17	2.92	3.11	Baik	Baik	Baik
13	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Humas & Pemasaran	3.33	3.12	3.28	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
	Tangible	3.24	3.03	3.19	Baik	Baik	Baik
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan	3.26	3.03	3.21	Sangat Baik	Baik	Baik
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan bagian Bagian Humas & Pemasaran	3.26	3.04	3.20	Sangat Puas	Puas	Puas

Responden Mitra

No	Kualitas Layanan Bagian Humas Terhadap Mitra	Tanggapan Responden					% Tanggapan					Skor Terbo bot	Pernyataan
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total	K	C	B	SB	Total		
1	Kemampuan Bagian Humas dalam memberikan layanan			9	21	30	0.00	0.00	30.00	70.00	100.00	3.70	Sangat Baik
2	Kemampuan Bagian Humas dalam menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan		1	9	20	30	0.00	3.33	30.00	66.67	100.00	3.63	Sangat Baik
	Reliability						0.00	1.67	30.00	68.33	100.00	3.67	Sangat Baik
3	Mudah dihubungi guna memberikan layanan secara cepat			9	21	30	0.00	0.00	30.00	70.00	100.00	3.70	Sangat Baik
4	Kecepatan dalam memberikan layanan kepada mitra		1	9	20	30	0.00	3.33	30.00	66.67	100.00	3.63	Sangat Baik
5	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan			12	18	30	0.00	0.00	40.00	60.00	100.00	3.60	Sangat Baik
	Responsiveness						0.00	1.11	33.33	65.56	100.00	3.64	Sangat Baik
6	Kesesuaian pengelolaan administrasi kerjasama bersama Mitra			13	17	30	0.00	0.00	43.33	56.67	100.00	3.57	Sangat Baik
7	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan layanan		1	11	18	30	0.00	3.33	36.67	60.00	100.00	3.57	Sangat Baik
8	Kualitas pengelolaan kerjasama sesuai dengan peraturan/ ketentuan/ perundangan yang		1	13	16	30	0.00	3.33	43.33	53.33	100.00	3.50	Sangat Baik

No	Kualitas Layanan Bagian Humas Terhadap Mitra	Tanggapan Responden					% Tanggapan					Skor Terbo bot	Pernyataan
		Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total	K	C	B	SB		
	berlaku												
	Assurance						0.00	2.22	41.11	56.67	100.00	3.54	Sangat Baik
9	Kesediaan dalam mendukung pelaksanaan kerjasama		1	10	19	30	0.00	3.33	33.33	63.33	100.00	3.60	Sangat Baik
10	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan mitra		1	11	18	30	0.00	3.33	36.67	60.00	100.00	3.57	Sangat Baik
11	Sikap ramah dalam menyampaikan layanan kepada Mitra		1	7	22	30	0.00	3.33	23.33	73.33	100.00	3.70	Sangat Baik
12	Kepedulian dalam memberikan perhatian kepada Mitra yang memerlukan bantuan layanan		1	12	17	30	0.00	3.33	40.00	56.67	100.00	3.53	Sangat Baik
	Empathy						0.00	3.33	33.33	63.33	100.00	3.60	Sangat Baik
13	Ketersediaan Informasi tentang pelaksanaan kerjasama		1	11	18	30	0.00	3.33	36.67	60.00	100.00	3.57	Sangat Baik
14	Ketersediaan informasi bagi mitra terkait dengan kerjasama		1	12	17	30	0.00	3.33	40.00	56.67	100.00	3.53	Sangat Baik
15	Kemudahan akses menuju kantor / ruang kerja Bagian Humas		2	7	21	30	0.00	6.67	23.33	70.00	100.00	3.63	Sangat Baik
	Tangible						0.00	4.44	33.33	62.22	100.00	3.58	Sangat Baik
	Rata-rata dan Skor Kualitas Layanan						0.00	2.56	34.22	63.22	100.00	3.61	Sangat Baik
		K	C	P	SP	Total	KP	CP	P	SP	Total		
16	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Humas			9	21	30	0.00	0.00	30.00	70.00	100.00	3.70	Sangat Puas

SARAN/MASUKAN

Kelompok Dosen Tendik:

No	Saran/masukan
1	dipertahankan yang sudah baik
2	Ditingkatkan dan dipertahankan
3	Layanan bagian humas dan pemasaran masih bersifat subjektif, jika kenal baik sama A maka akan segera di publikasikan atau diproses, dan sering kali memberikan dalih perihal tidak tau jadwal kegiatan kampus. Sistem kerja di bagian humas & pemasaran juga bersifat individu, sehingga ketika ada rotasi tidak terlalu paham padahal berada dalam satu ruangan. Semoga ada perbaikan disemua unit kerja
4	Nice
5	perlu ditingkatkan profesionalitas terutama bidang komunikasi, kreatifitas, paham marketing digital dan layanan karena hu.mas itu ujung tombak terdepan dalam neningkatkan citra dan persepsi masyarakat terhadap perguruan tinggi yg berefek langsung dengan pemasaran
6	Sebaiknya Humas mengidentifikasi dan jemput bola untuk mendapatkan informasi kegiatan-kegiatan di program studi untuk diberitakan/ publikasi
7	Sebenarnya saya masih membayangkan letak yang di kampus 1 dulu, belum sering main2 d ruangan baru bagian humas di kampus 2, tapi harusnya jauh lebih baik akses dsb daripada sblmnya.
8	Semangat untuk inovatif dan maju
9	Sudah bagus, helpfull dan sangat komunikatif
10	Supaya lebih ditingkatkan lagi.
11	Tingkatkan inovasi unit kerja

Kelompok Mitra:

No	Saran/masukan
1	Diharapkan sosialisasi di adakan di awal2 msuk smester genap krna klo klo di akhir2 smster genap kurang efektif krna siswa sman cerme sdh menghadapi berbagai macam ujian untuk kelulusan
2	Jika banyak siswa yang mendaftar mhn perhatiannya lebih dengan selain hadiah berupa barang,bisa juga diajak jalan ke luar negeri...
3	Menjalin silaturahmi lebih dekat lagi kepada mitra kerjasama guru bk
4	Menurut saya sudah baik, semoga dapat dipertahankan
5	Mhn tetap menjaga hubungan yg sinergi dg. Pihak sekolah. Lebih meningkatkan kesejahteraan guru BK . Terima kasih .
6	Mohon dipertahankan EXCELLENT SERVICE.
7	Pengajuan proposal ke lembaga pendidikan bisa dilakukan lebih awal (sebelum mendekati tes masuk perguruan tinggi). Agar lebih efektif.
8	Peningkatan yang lebih baik lagi dalam pelayanan sosialisasi
9	Semoga semakn maju dan berkembang
10	Semua kegiatan dan layanan yg diberikan oleh humas perbanas sangat baik dan harus dipertahankan , semoga stie perbanas terus maju, selalu berkembang , makin kreatif dan inovatif.

11	Sering membuat even/lomba yang melibatkan siswa
12	Soialisasi terlalu mepet waktu..sebaiknya doliawali pd semester 1 th pelajaran
13	Support System Informasi agar layanan Humas semakin mudah diakses
14	Terimakasih pelayanan bu Indra
15	Tetap jaga dan tingkatkan selalu dalam memberikan layanan kepada mitra
16	tetap melayani dengan baik dan responsif
17	Tingkatkan dalam pelayanan , khususnya di saat pandemi misalnya diadakan workshop untuk guru BK.
18	workshop untuk peningkatan kinerja dan Pengetahuan Guru BK Sering2 di agendakan <input type="checkbox"/>