



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI
KUALITAS LAYANAN
HUMAN CAPITAL & GENERAL AFFAIR

2020/2021



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Laporan Survei Kualitas Layanan
Bagian *Human Capital & General Affair*
2020/2021

Diskripsi Responden Kelompok Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan *Human Capital & General Affair* 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 Mahasiswa

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Keuangan kelompok mahasiswa sebanyak 2209 orang yang terdiri dari masing-masing program studi dengan rincian sebagai berikut:

Program Studi	Jumlah
D3 Akuntansi	86
D3 Perb & Keu	127
Magister Manajemen	54
S1 Akuntansi	845
S1 Ek. Syariah	136
S1 Manajemen	961
Total	2209

Data survei yang telah terkumpul, perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dengan hasil sebagai berikut:

Uji Validitas

1. 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	.740**	.928**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	127	127	127
rel2	Pearson Correlation	.740**	1	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	127	127	127
TotRel	Pearson Correlation	.928**	.937**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	127	127	127

** . 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	.735**	.696**	.891**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	127	127	127	127
res2	Pearson Correlation	.735**	1	.819**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	127	127	127	127
res3	Pearson Correlation	.696**	.819**	1	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	127	127	127	127
TotRes	Pearson Correlation	.891**	.930**	.917**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	127	127	127	127

** . 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 Ass2 (assurance 33) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

		TotRel
ass1	Pearson Correlation	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
ass2	Pearson Correlation	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass3	Pearson Correlation	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	127
Ass4	Pearson Correlation	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass5	Pearson Correlation	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass6	Pearson Correlation	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass7	Pearson Correlation	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass8	Pearson Correlation	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass9	Pearson Correlation	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass10	Pearson Correlation	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass11	Pearson Correlation	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass12	Pearson Correlation	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass13	Pearson Correlation	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass14	Pearson Correlation	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass15	Pearson Correlation	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass16	Pearson Correlation	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass17	Pearson Correlation	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass18	Pearson Correlation	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass19	Pearson Correlation	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
ass20	Pearson Correlation	.733**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
ass21	Pearson Correlation	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
ass22	Pearson Correlation	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
ass23	Pearson Correlation	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
ass24	Pearson Correlation	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
ass25	Pearson Correlation	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
ass26	Pearson Correlation	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
ass27	Pearson Correlation	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
ass28	Pearson Correlation	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
ass29	Pearson Correlation	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass30	Pearson Correlation	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass31	Pearson Correlation	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass32	Pearson Correlation	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
Ass33	Pearson Correlation	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	127
TotRel	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	127

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

		emp1	emp2	TotEmp
emp1	Pearson Correlation	1	.711**	.923**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	127	127	127
emp2	Pearson Correlation	.711**	1	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	127	127	127
TotEmp	Pearson Correlation	.923**	.927**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	127	127	127

** . 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

		tan1	tan2	tan3	TotTan
tan1	Pearson Correlation	1	.888**	.795**	.944**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	127	127	127	127
tan2	Pearson Correlation	.888**	1	.845**	.961**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	127	127	127	127
tan3	Pearson Correlation	.795**	.845**	1	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	127	127	127	127
TotTan	Pearson Correlation	.944**	.961**	.932**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	127	127	127	127

** . 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 0,850. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,899. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	3

3. Variabel assurance terdapat 33 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,980. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.980	33

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	2

5. Variabel tangible terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,941. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	3

6. Hasil pengujian reliabilitas semua variabel yang digunakan didapatkan nilai Cronbach Alpha 0,983 yang menunjukkan instrumen dalam kuesioner survei reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.983	44

HASIL SURVEI

Hasil survei terhadap Bagian Human Capital didapatkan sebagai berikut:

1. Kelompok Dosen

No	Aspek	Kualitas Layanan Human Capital (SDM)	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
1	Reliability	Kemampuan Bagian HC dalam memberikan layanan	Dosen	1.11	16.67	60.00	22.22	100.00	3.03
2	Reliability	Kemampuan Bagian HC dalam memberikan solusi terkait layanan	Dosen	2.22	17.78	60.00	20.00	100.00	2.98
		Reliability		1.67	17.22	60.00	21.11	100.00	3.01
3	Responsiveness	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	Dosen	2.22	13.33	55.56	28.89	100.00	3.11
4	Responsiveness	Kecepatan proses layanan	Dosen	3.33	12.22	61.11	23.33	100.00	3.04
5	Responsiveness	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	Dosen	3.33	10.00	63.33	23.33	100.00	3.07
		Responsiveness		2.96	11.85	60.00	25.19	100.00	3.07
6	Assurance	Ketepatan penyelesaian keluhan atas layanan	Dosen	3.33	15.56	58.89	22.22	100.00	3.00
7	Assurance	Ketepatan penyelesaian keluhan atas layanan	Dosen	3.33	15.56	58.89	22.22	100.00	3.00
8	Assurance	Kesesuaian proses layanan dengan ketentuan	Dosen	1.11	13.33	65.56	20.00	100.00	3.04
9	Assurance	Ketepatan peraturan kepegawaian sesuai peraturan perundangan	Dosen	4.44	24.44	51.11	20.00	100.00	2.87
10	Assurance	Kesesuaian penerapan peraturan kepegawaian dengan ketentuan	Dosen	3.33	24.44	53.33	18.89	100.00	2.88
11	Assurance	Pelaksanaan sosialisasi Visi Misi STIE Perbanas oleh Bagian HC	Dosen	5.56	33.33	52.22	8.89	100.00	2.64
12	Assurance	Ketepatan kebijakan orientasi pegawai baru untuk membangun sikap kerja positif	Dosen	4.44	32.22	48.89	14.44	100.00	2.73
13	Assurance	Kesesuaian pelaksanaan orientasi pegawai baru dengan ketentuan	Dosen	6.67	25.56	52.22	15.56	100.00	2.77
14	Assurance	Ketepatan kebijakan sistem penilaian kinerja untuk mendorong peningkatan kinerja	Dosen	7.78	24.44	52.22	15.56	100.00	2.76
15	Assurance	Kesesuaian pelaksanaan sistem penilaian kinerja dengan ketentuan	Dosen	7.78	27.78	48.89	15.56	100.00	2.72
16	Assurance	Ketepatan kebijakan pengembangan karir untuk meningkatkan motivasi berprestasi pegawai	Dosen	10.00	28.89	48.89	12.22	100.00	2.63
17	Assurance	Kesesuaian pelaksanaan pergerakan karir pegawai (rotasi/ mutasi/ promosi) dengan ketentuan	Dosen	7.78	30.00	51.11	11.11	100.00	2.66
18	Assurance	Ketepatan kebijakan sistem pengembangan kompetensi pegawai	Dosen	7.78	27.78	52.22	12.22	100.00	2.69
19	Assurance	Kesesuaian pelaksanaan pengembangan kompetensi pegawai dengan ketentuan	Dosen	6.67	25.56	57.78	10.00	100.00	2.71
20	Assurance	Ketepatan kebijakan sistem penggajian sesuai dengan peraturan perundangan	Dosen	5.56	23.33	57.78	13.33	100.00	2.79

No	Aspek	Kualitas Layanan Human Capital (SDM)	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
21	Assurance	Ketepatan penerapan sistem penggajian dalam memotivasi pegawai	Dosen	11.11	26.67	52.22	10.00	100.00	2.61
22	Assurance	Ketepatan kebijakan penghargaan untuk meningkatkan kinerja pegawai	Dosen	17.78	31.11	42.22	8.89	100.00	2.42
23	Assurance	Ketepatan pelaksanaan pemberian penghargaan untuk peningkatan kinerja	Dosen	17.78	28.89	44.44	8.89	100.00	2.44
24	Assurance	Ketepatan kebijakan pemberian sanksi	Dosen	6.67	31.11	51.11	11.11	100.00	2.67
25	Assurance	Ketepatan pelaksanaan pemberian sanksi sebagai proses pembinaan	Dosen	7.78	31.11	51.11	10.00	100.00	2.63
26	Assurance	Ketepatan layanan penyediaan seragam pegawai untuk membangun rasa kebersamaan	Dosen	8.89	30.00	51.11	10.00	100.00	2.62
27	Assurance	Ketepatan kebijakan pensiun sesuai dengan peraturan perundang-undangan	Dosen	7.78	33.33	53.33	5.56	100.00	2.57
28	Assurance	Kesesuaian kebijakan lembur dengan peraturan perundangan	Dosen	6.67	34.44	53.33	5.56	100.00	2.58
29	Assurance	Ketepatan penerapan kompensasi lembur sesuai peraturan perundangan	Dosen	5.56	36.67	51.11	6.67	100.00	2.59
30	Assurance	Ketepatan kebijakan tentang jaminan kesehatan pegawai	Dosen	17.78	32.22	35.56	14.44	100.00	2.47
31	Assurance	Kualitas pengelolaan pemeliharaan kesehatan fisik pegawai	Dosen	12.22	31.11	46.67	10.00	100.00	2.54
32	Assurance	Kualitas pengelolaan pemeliharaan kesehatan psikologis/ rohani pegawai	Dosen	16.67	36.67	41.11	5.56	100.00	2.36
33	Assurance	Kualitas layanan klinik kesehatan	Dosen	8.89	32.22	51.11	7.78	100.00	2.58
34	Assurance	Ketepatan kebijakan ketentuan jam kerja untuk mendukung kinerja institusi	Dosen	1.11	27.78	57.78	13.33	100.00	2.83
35	Assurance	Ketepatan implementasi ketentuan jam kerja sesuai dengan peraturan	Dosen	1.11	22.22	64.44	12.22	100.00	2.88
36	Assurance	Ketepatan pemantauan kedisiplinan pegawai oleh Bagian HC	Dosen	4.44	28.89	56.67	10.00	100.00	2.72
37	Assurance	Kualitas penyediaan data pegawai terkini oleh Bagian HC	Dosen	3.33	25.56	57.78	13.33	100.00	2.81
38	Assurance	Ketepatan layanan administrasi surat tugas	Dosen	1.11	16.67	51.11	31.11	100.00	3.12
39	Assurance	Ketepatan program mentoring sebagai bentuk pembinaan dari atasan	Dosen	10.00	24.44	54.44	11.11	100.00	2.67
		Assurance		7.42	27.45	52.25	12.88	100.00	2.71
40	Empathy	Sikap ramah dalam memberikan layanan	Dosen	1.11	10.00	53.33	35.56	100.00	3.23
41	Empathy	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	Dosen	2.22	15.56	56.67	25.56	100.00	3.06
		Emphathy		1.67	12.78	55.00	30.56	100.00	3.14
42	Tangible	Kenyamanan ruang kerja Bagian HC untuk proses layanan	Dosen	4.44	18.89	63.33	13.33	100.00	2.86
43	Tangible	Kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang HC untuk proses layanan	Dosen	4.44	18.89	62.22	14.44	100.00	2.87
44	Tangible	Kesesuaian pengaturan ruang kerja Bagian HC untuk proses	Dosen	6.67	23.33	55.56	14.44	100.00	2.78

No	Aspek	Kualitas Layanan Human Capital (SDM)	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
		layanan							
		Tangible		5.19	20.37	60.37	14.07	100.00	2.83
		Rata-rata Skor Kualitas Layanan		3.78	17.93	57.53	20.76	100.00	2.95
				KP	CP	P	SP	Total	
45	Kepuasan	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian HC	Dosen	2.22	23.33	60.00	14.44	100.00	2.87

2. Kelompok Tendik

No	Aspek	Kualitas Layanan Human Capital (SDM)	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
1	Reliability	Kemampuan Bagian HC dalam memberikan layanan	Tenaga Kependidikan	5.41	18.92	72.97	2.70	100.00	2.73
2	Reliability	Kemampuan Bagian HC dalam memberikan solusi terkait layanan	Tenaga Kependidikan	8.11	21.62	64.86	5.41	100.00	2.68
		Reliability		6.76	20.27	68.92	4.05	100.00	2.70
3	Responsiveness	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	Tenaga Kependidikan	5.41	24.32	59.46	10.81	100.00	2.76
4	Responsiveness	Kecepatan proses layanan	Tenaga Kependidikan	2.70	27.03	67.57	2.70	100.00	2.70
5	Responsiveness	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	Tenaga Kependidikan	5.41	29.73	59.46	5.41	100.00	2.65
		Responsiveness		4.50	27.03	62.16	6.31	100.00	2.70
6	Assurance	Ketepatan penyelesaian keluhan atas layanan	Tenaga Kependidikan	5.41	24.32	62.16	8.11	100.00	2.73
7	Assurance	Ketepatan penyelesaian keluhan atas layanan	Tenaga Kependidikan	5.41	24.32	62.16	8.11	100.00	2.73
8	Assurance	Kesesuaian proses layanan dengan ketentuan	Tenaga Kependidikan	5.41	24.32	62.16	8.11	100.00	2.73
9	Assurance	Ketepatan peraturan kepegawaian sesuai peraturan perundangan	Tenaga Kependidikan	5.41	27.03	56.76	10.81	100.00	2.73
10	Assurance	Kesesuaian penerapan peraturan kepegawaian dengan ketentuan	Tenaga Kependidikan	8.11	24.32	62.16	5.41	100.00	2.65
11	Assurance	Pelaksanaan sosialisasi Visi Misi STIE Perbanas oleh Bagian HC	Tenaga Kependidikan	16.22	37.84	43.24	2.70	100.00	2.32
12	Assurance	Ketepatan kebijakan orientasi pegawai baru untuk membangun sikap kerja positif	Tenaga Kependidikan	21.62	32.43	45.95	0.00	100.00	2.24
13	Assurance	Kesesuaian pelaksanaan orientasi pegawai baru dengan ketentuan	Tenaga Kependidikan	18.92	32.43	48.65	0.00	100.00	2.30
14	Assurance	Ketepatan kebijakan sistem penilaian kinerja untuk mendorong peningkatan kinerja	Tenaga Kependidikan	18.92	27.03	51.35	2.70	100.00	2.38
15	Assurance	Kesesuaian pelaksanaan sistem penilaian kinerja dengan ketentuan	Tenaga Kependidikan	10.81	32.43	54.05	2.70	100.00	2.49
16	Assurance	Ketepatan kebijakan pengembangan karir untuk meningkatkan motivasi berprestasi pegawai	Tenaga Kependidikan	18.92	35.14	37.84	8.11	100.00	2.35

No	Aspek	Kualitas Layanan Human Capital (SDM)	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
17	Assurance	Kesesuaian pelaksanaan pergerakan karir pegawai (rotasi/ mutasi/ promosi) dengan ketentuan	Tenaga Kependidikan	13.51	37.84	45.95	2.70	100.00	2.38
18	Assurance	Ketepatan kebijakan sistem pengembangan kompetensi pegawai	Tenaga Kependidikan	8.11	43.24	45.95	2.70	100.00	2.43
19	Assurance	Kesesuaian pelaksanaan pengembangan kompetensi pegawai dengan ketentuan	Tenaga Kependidikan	8.11	43.24	43.24	5.41	100.00	2.46
20	Assurance	Ketepatan kebijakan sistem penggajian sesuai dengan peraturan perundangan	Tenaga Kependidikan	2.70	40.54	48.65	8.11	100.00	2.62
21	Assurance	Ketepatan penerapan sistem penggajian dalam memotivasi pegawai	Tenaga Kependidikan	10.81	40.54	45.95	2.70	100.00	2.41
22	Assurance	Ketepatan kebijakan penghargaan untuk meningkatkan kinerja pegawai	Tenaga Kependidikan	18.92	43.24	37.84	0.00	100.00	2.19
23	Assurance	Ketepatan pelaksanaan pemberian penghargaan untuk peningkatan kinerja	Tenaga Kependidikan	24.32	35.14	37.84	2.70	100.00	2.19
24	Assurance	Ketepatan kebijakan pemberian sanksi	Tenaga Kependidikan	10.81	43.24	43.24	2.70	100.00	2.38
25	Assurance	Ketepatan pelaksanaan pemberian sanksi sebagai proses pembinaan	Tenaga Kependidikan	8.11	35.14	54.05	2.70	100.00	2.51
26	Assurance	Ketepatan layanan penyediaan seragam pegawai untuk membangun rasa kebersamaan	Tenaga Kependidikan	32.43	27.03	37.84	2.70	100.00	2.11
27	Assurance	Ketepatan kebijakan pensiun sesuai dengan peraturan perundang-undangan	Tenaga Kependidikan	18.92	29.73	45.95	5.41	100.00	2.38
28	Assurance	Kesesuaian kebijakan lembur dengan peraturan perundangan	Tenaga Kependidikan	8.11	35.14	51.35	5.41	100.00	2.54
29	Assurance	Ketepatan penerapan kompensasi lembur sesuai peraturan perundangan	Tenaga Kependidikan	8.11	35.14	51.35	5.41	100.00	2.54
30	Assurance	Ketepatan kebijakan tentang jaminan kesehatan pegawai	Tenaga Kependidikan	13.51	43.24	40.54	2.70	100.00	2.32
31	Assurance	Kualitas pengelolaan pemeliharaan kesehatan fisik pegawai	Tenaga Kependidikan	16.22	29.73	54.05	0.00	100.00	2.38
32	Assurance	Kualitas pengelolaan pemeliharaan kesehatan psikologis/ rohani pegawai	Tenaga Kependidikan	21.62	32.43	45.95	0.00	100.00	2.24
33	Assurance	Kualitas layanan klinik kesehatan	Tenaga Kependidikan	13.51	37.84	45.95	2.70	100.00	2.38
34	Assurance	Ketepatan kebijakan ketentuan jam kerja untuk mendukung kinerja institusi	Tenaga Kependidikan	0.00	35.14	59.46	5.41	100.00	2.70
35	Assurance	Ketepatan implementasi ketentuan jam kerja sesuai dengan peraturan	Tenaga Kependidikan	0.00	32.43	59.46	8.11	100.00	2.76
36	Assurance	Ketepatan pemantauan kedisiplinan pegawai oleh Bagian HC	Tenaga Kependidikan	5.41	37.84	54.05	2.70	100.00	2.54
37	Assurance	Kualitas penyediaan data pegawai terkini oleh Bagian HC	Tenaga Kependidikan	0.00	35.14	62.16	2.70	100.00	2.68
38	Assurance	Ketepatan layanan administrasi surat tugas	Tenaga Kependidikan	0.00	21.62	62.16	16.22	100.00	2.95
39	Assurance	Ketepatan program mentoring sebagai bentuk	Tenaga Kependidikan	10.81	27.03	56.76	5.41	100.00	2.57

No	Aspek	Kualitas Layanan Human Capital (SDM)	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
		pembinaan dari atasan							
		Assurance		11.45	33.62	50.48	4.45	100.00	2.48
40	Empathy	Sikap ramah dalam memberikan layanan	Tenaga Kependidikan	0.00	21.62	64.86	13.51	100.00	2.92
41	Empathy	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	Tenaga Kependidikan	0.00	27.03	64.86	8.11	100.00	2.81
		Emphathy		0.00	24.32	64.86	10.81	100.00	2.86
42	Tangible	Kenyamanan ruang kerja Bagian HC untuk proses layanan	Tenaga Kependidikan	10.81	35.14	48.65	5.41	100.00	2.49
43	Tangible	Kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang HC untuk proses layanan	Tenaga Kependidikan	5.41	35.14	54.05	5.41	100.00	2.59
44	Tangible	Kesesuaian pengaturan ruang kerja Bagian HC untuk proses layanan	Tenaga Kependidikan	5.41	40.54	48.65	5.41	100.00	2.54
		Tangible		7.21	36.94	50.45	5.41	100.00	2.54
		Rata-rata Skor Kualitas Layanan		5.98	28.44	59.37	6.21	100.00	2.66
				KP	CP	P	SP	Total	
45	Kepuasan	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian HC	Tenaga Kependidikan	5.41	32.43	59.46	2.70	100.00	2.59

3. Hasil keseluruhan (Dosen dan Tendik)

No	Aspek	Kualitas Layanan Human Capital (SDM)	Skor Kualitas Layanan			Pernyataan		
		Item Pernyataan	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik
1	Reliability	Kemampuan Bagian HC dalam memberikan layanan	3.03	2.73	2.94	Baik	Baik	Baik
2	Reliability	Kemampuan Bagian HC dalam memberikan solusi terkait layanan	2.98	2.68	2.89	Baik	Baik	Baik
		Reliability	3.01	2.70	2.92	Baik	Baik	Baik
3	Responsiveness	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	3.11	2.76	3.01	Baik	Baik	Baik
4	Responsiveness	Kecepatan proses layanan	3.04	2.70	2.94	Baik	Baik	Baik
5	Responsiveness	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	3.07	2.65	2.94	Baik	Baik	Baik
		Responsiveness	3.07	2.70	2.97	Baik	Baik	Baik
7	Assurance	Ketepatan penyelesaian keluhan atas layanan	3.00	2.73	2.92	Baik	Baik	Baik
8	Assurance	Kesesuaian proses layanan dengan ketentuan	3.04	2.73	2.95	Baik	Baik	Baik
9	Assurance	Ketepatan peraturan kepegawaian sesuai peraturan perundangan	2.87	2.73	2.83	Baik	Baik	Baik
10	Assurance	Kesesuaian penerapan peraturan kepegawaian dengan ketentuan	2.88	2.65	2.81	Baik	Baik	Baik
11	Assurance	Pelaksanaan sosialisasi Visi Misi STIE Perbanas oleh Bagian HC	2.64	2.32	2.55	Baik	Cukup	Baik
12	Assurance	Ketepatan kebijakan orientasi pegawai baru untuk membangun sikap kerja positif	2.73	2.24	2.59	Baik	Cukup	Baik
13	Assurance	Kesesuaian pelaksanaan orientasi pegawai baru dengan ketentuan	2.77	2.30	2.63	Baik	Cukup	Baik
14	Assurance	Ketepatan kebijakan sistem penilaian kinerja untuk mendorong peningkatan kinerja	2.76	2.38	2.65	Baik	Cukup	Baik

No	Aspek	Kualitas Layanan Human Capital (SDM)	Skor Kualitas Layanan			Pernyataan		
		Item Pernyataan	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik
15	Assurance	Kesesuaian pelaksanaan sistem penilaian kinerja dengan ketentuan	2.72	2.49	2.65	Baik	Cukup	Baik
16	Assurance	Ketepatan kebijakan pengembangan karir untuk meningkatkan motivasi berprestasi pegawai	2.63	2.35	2.55	Baik	Cukup	Baik
17	Assurance	Kesesuaian pelaksanaan pergerakan karir pegawai (rotasi/ mutasi/ promosi) dengan ketentuan	2.66	2.38	2.57	Baik	Cukup	Baik
18	Assurance	Ketepatan kebijakan sistem pengembangan kompetensi pegawai	2.69	2.43	2.61	Baik	Cukup	Baik
19	Assurance	Kesesuaian pelaksanaan pengembangan kompetensi pegawai dengan ketentuan	2.71	2.46	2.64	Baik	Cukup	Baik
20	Assurance	Ketepatan kebijakan sistem penggajian sesuai dengan peraturan perundangan	2.79	2.62	2.74	Baik	Baik	Baik
21	Assurance	Ketepatan penerapan sistem penggajian dalam memotivasi pegawai	2.61	2.41	2.55	Baik	Cukup	Baik
22	Assurance	Ketepatan kebijakan penghargaan untuk meningkatkan kinerja pegawai	2.42	2.19	2.35	Cukup	Cukup	Cukup
23	Assurance	Ketepatan pelaksanaan pemberian penghargaan untuk peningkatan kinerja	2.44	2.19	2.37	Cukup	Cukup	Cukup
24	Assurance	Ketepatan kebijakan pemberian sanksi	2.67	2.38	2.58	Baik	Cukup	Baik
25	Assurance	Ketepatan pelaksanaan pemberian sanksi sebagai proses pembinaan	2.63	2.51	2.60	Baik	Baik	Baik
26	Assurance	Ketepatan layanan penyediaan seragam pegawai untuk membangun rasa kebersamaan	2.62	2.11	2.47	Baik	Cukup	Cukup
27	Assurance	Ketepatan kebijakan pensiun sesuai dengan peraturan perundang-undangan	2.57	2.38	2.51	Baik	Cukup	Baik
28	Assurance	Kesesuaian kebijakan lembur dengan peraturan perundangan	2.58	2.54	2.57	Baik	Baik	Baik
29	Assurance	Ketepatan penerapan kompensasi lembur sesuai peraturan perundangan	2.59	2.54	2.57	Baik	Baik	Baik
30	Assurance	Ketepatan kebijakan tentang jaminan kesehatan pegawai	2.47	2.32	2.43	Cukup	Cukup	Cukup
31	Assurance	Kualitas pengelolaan pemeliharaan kesehatan fisik pegawai	2.54	2.38	2.50	Baik	Cukup	Cukup
32	Assurance	Kualitas pengelolaan pemeliharaan kesehatan psikologis/ rohani pegawai	2.36	2.24	2.32	Cukup	Cukup	Cukup
33	Assurance	Kualitas layanan klinik kesehatan	2.58	2.38	2.52	Baik	Cukup	Baik
34	Assurance	Ketepatan kebijakan ketentuan jam kerja untuk mendukung kinerja institusi	2.83	2.70	2.80	Baik	Baik	Baik
35	Assurance	Ketepatan implementasi ketentuan jam kerja sesuai dengan peraturan	2.88	2.76	2.84	Baik	Baik	Baik
36	Assurance	Ketepatan pemantauan kedisiplinan pegawai oleh Bagian HC	2.72	2.54	2.67	Baik	Baik	Baik
37	Assurance	Kualitas penyediaan data pegawai terkini oleh Bagian HC	2.81	2.68	2.77	Baik	Baik	Baik
38	Assurance	Ketepatan layanan administrasi surat tugas	3.12	2.95	3.07	Baik	Baik	Baik
39	Assurance	Ketepatan program mentoring sebagai bentuk pembinaan dari atasan	2.67	2.57	2.64	Baik	Baik	Baik
		Assurance	2.70	2.47	2.63	Baik	Cukup	Baik
40	Empathy	Sikap ramah dalam memberikan layanan	3.23	2.92	3.14	Baik	Baik	Baik
41	Empathy	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	3.06	2.81	2.98	Baik	Baik	Baik

No	Aspek	Kualitas Layanan Human Capital (SDM)	Skor Kualitas Layanan			Pernyataan		
		Item Pernyataan	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik
		Empathy	3.14	2.86	3.06	Baik	Baik	Baik
42	Tangible	Kenyamanan ruang kerja Bagian HC untuk proses layanan	2.86	2.49	2.75	Baik	Cukup	Baik
43	Tangible	Kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang HC untuk proses layanan	2.87	2.59	2.79	Baik	Baik	Baik
44	Tangible	Kesesuaian pengaturan ruang kerja Bagian HC untuk proses layanan	2.78	2.54	2.71	Baik	Baik	Baik
		Tangible	2.83	2.54	2.75	Baik	Baik	Baik
		Rata-rata skor kualitas layanan Bagian Human Capital	2.95	2.66	2.87	Baik	Baik	Baik
45	Kepuasan	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian HC	2.87	2.59	2.79	Puas	Baik	Baik

Hasil survei terhadap Bagian *General Affair* didapatkan sebagai berikut:

1. Kelompok Responden Dosen

No	Aspek	Kualitas Layanan General Affair (Bagian Umum)	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbo bot
		Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
1	Reliability	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan layanan	Dosen	1.11	10.00	60.00	28.89	100.00	3.17
2	Reliability	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan solusi terkait layanan yang diberikan	Dosen	1.11	10.00	63.33	25.56	100.00	3.13
		Reliability		1.11	10.00	61.67	27.22	100.00	3.15
3	Responsiveness	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	Dosen	1.11	14.44	57.78	26.67	100.00	3.10
4	Responsiveness	Kecepatan dalam memberikan layanan	Dosen	1.11	15.56	57.78	25.56	100.00	3.08
5	Responsiveness	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	Dosen	1.11	15.56	53.33	30.00	100.00	3.12
		Responsiveness		1.11	15.19	56.30	27.41	100.00	3.10
6	Assurance	Ketepatan Bagian GA dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	Dosen	1.11	13.33	61.11	24.44	100.00	3.09
7	Assurance	Kesesuaian layanan peminjaman ruangan dengan ketentuan yang berlaku	Dosen	1.11	12.22	57.78	28.89	100.00	3.14
8	Assurance	Kesesuaian layanan peminjaman mobil dengan ketentuan yang berlaku	Dosen	1.11	11.11	54.44	33.33	100.00	3.20
9	Assurance	Kesesuaian layanan peminjaman sarana/ prasarana dengan ketentuan yang berlaku	Dosen	1.11	10.00	63.33	25.56	100.00	3.13
10	Assurance	Kualitas layanan penyediaan konsumsi	Dosen	3.33	15.56	58.89	22.22	100.00	3.00
11	Assurance	Kualitas penyediaan ruang kuliah yang nyaman	Dosen	1.11	10.00	64.44	24.44	100.00	3.12

12	Assurance	Kualitas penyediaan fasilitas kuliah	Dosen	2.22	11.11	60.00	26.67	100.00	3.11
13	Assurance	Kualitas penyediaan perangkat laboratorium	Dosen	2.22	13.33	65.56	18.89	100.00	3.01
14	Assurance	Kualitas layanan pemenuhan sarana prasarana kerja di kampus	Dosen	3.33	11.11	66.67	18.89	100.00	3.01
15	Assurance	Kebersihan toilet	Dosen	0.00	12.22	57.78	30.00	100.00	3.18
16	Assurance	Kebersihan mushola/ masjid kampus	Dosen	1.11	8.89	53.33	36.67	100.00	3.26
17	Assurance	Keasrian lingkungan kampus	Dosen	0.00	11.11	60.00	28.89	100.00	3.18
		Assurance		1.48	11.67	60.28	26.57	100.00	3.12
18	Empathy	Sikap ramah Bagian GA dalam memberikan layanan	Dosen	1.11	3.33	57.78	37.78	100.00	3.32
19	Empathy	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses layanan	Dosen	1.11	6.67	66.67	25.56	100.00	3.17
		Empathy		1.11	5.00	62.22	31.67	100.00	3.24
20	Tangible	Kenyamanan ruang kerja Bagian GA/ Bagian Umum untuk proses layanan	Dosen	3.33	16.67	61.11	18.89	100.00	2.96
21	Tangible	Kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang kerja Bagian GA untuk proses layanan	Dosen	2.22	17.78	61.11	18.89	100.00	2.97
22	Tangible	Kesesuaian pengaturan ruang kerja Bagian GA untuk proses layanan	Dosen	2.22	17.78	60.00	20.00	100.00	2.98
23	Tangible	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian GA	Dosen	1.11	10.00	64.44	24.44	100.00	3.12
		Tangible		2.22	15.56	61.67	20.56	100.00	3.01
		Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan		1.41	11.48	60.43	26.69	100.00	3.12
				KP	CP	P	SP	Total	
24		Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian GA / Bagian Umum	Dosen	1.11	12.22	64.44	22.22	100.00	3.08

2. Kelompok Responden Tendik

No	Aspek	Kualitas Layanan General Affair (Bagian Umum)	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
1	Reliability	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan layanan	Tendik	0.00	21.62	62.16	16.22	100.00	2.95
2	Reliability	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan solusi terkait layanan yang diberikan	Tendik	2.70	24.32	56.76	16.22	100.00	2.86
		Reliability		1.35	22.97	59.46	16.22	100.00	2.91
3	Responsiveness	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	Tendik	0.00	29.73	56.76	13.51	100.00	2.84

4	Responsiveness	Kecepatan dalam memberikan layanan	Tendik	5.41	18.92	56.76	18.92	100.00	2.89
5	Responsiveness	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	Tendik	5.41	16.22	64.86	13.51	100.00	2.86
		Responsiveness		3.60	21.62	59.46	15.32	100.00	2.86
6	Assurance	Ketepatan Bagian GA dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	Tendik	2.70	27.03	54.05	16.22	100.00	2.84
7	Assurance	Kesesuaian layanan peminjaman ruangan dengan ketentuan yang berlaku	Tendik	0.00	16.22	64.86	18.92	100.00	3.03
8	Assurance	Kesesuaian layanan peminjaman mobil dengan ketentuan yang berlaku	Tendik	0.00	13.51	59.46	27.03	100.00	3.14
9	Assurance	Kesesuaian layanan peminjaman sarana/ prasarana dengan ketentuan yang berlaku	Tendik	0.00	21.62	59.46	18.92	100.00	2.97
10	Assurance	Kualitas layanan penyediaan konsumsi	Tendik	5.41	18.92	59.46	16.22	100.00	2.86
11	Assurance	Kualitas penyediaan ruang kuliah yang nyaman	Tendik	0.00	13.51	64.86	21.62	100.00	3.08
12	Assurance	Kualitas penyediaan fasilitas kuliah	Tendik	0.00	13.51	62.16	24.32	100.00	3.11
13	Assurance	Kualitas penyediaan perangkat laboratorium	Tendik	0.00	16.22	70.27	13.51	100.00	2.97
14	Assurance	Kualitas layanan pemenuhan sarana prasarana kerja di kampus	Tendik	2.70	21.62	67.57	8.11	100.00	2.81
15	Assurance	Kebersihan toilet	Tendik	8.11	13.51	64.86	13.51	100.00	2.84
16	Assurance	Kebersihan mushola/ masjid kampus	Tendik	2.70	16.22	64.86	16.22	100.00	2.95
17	Assurance	Keasrian lingkungan kampus	Tendik	0.00	18.92	56.76	24.32	100.00	3.05
		Assurance		1.80	17.57	62.39	18.24	100.00	2.97
18	Empathy	Sikap ramah Bagian GA dalam memberikan layanan	Tendik	2.70	16.22	56.76	24.32	100.00	3.03
19	Empathy	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses layanan	Tendik	0.00	21.62	59.46	18.92	100.00	2.97
		Empathy		1.35	18.92	58.11	21.62	100.00	3.00
20	Tangible	Kenyamanan ruang kerja Bagian GA/ Bagian Umum untuk proses layanan	Tendik	10.81	37.84	37.84	13.51	100.00	2.54
21	Tangible	Kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang kerja Bagian GA untuk proses layanan	Tendik	8.11	24.32	51.35	16.22	100.00	2.76
22	Tangible	Kesesuaian pengaturan ruang kerja Bagian GA untuk proses layanan	Tendik	8.11	29.73	48.65	13.51	100.00	2.68
23	Tangible	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian GA	Tendik	0.00	18.92	70.27	10.81	100.00	2.92
		Tangible		6.76	27.70	52.03	13.51	100.00	2.72

		Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan		2.97	21.76	58.29	16.98	100.00	2.89
				KP	CP	P	SP	Total	
24		Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian GA / Bagian Umum	Tendik	0.00	18.92	75.68	5.41	100.00	2.86

3. Hasil keseluruhan (Dosen dan Tendik)

No	Aspek	Kualitas Layanan General Affair (Bagian Umum)	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
1	Reliability	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan layanan	Dosen & Tendik	0.79	13.39	60.63	25.20	100.00	3.10
2	Reliability	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan solusi terkait layanan yang diberikan	Dosen & Tendik	1.57	14.17	61.42	22.83	100.00	3.06
		Reliability		1.18	13.78	61.02	24.02	100.00	3.08
3	Responsiveness	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	Dosen & Tendik	0.79	18.90	57.48	22.83	100.00	3.02
4	Responsiveness	Kecepatan dalam memberikan layanan	Dosen & Tendik	2.36	16.54	57.48	23.62	100.00	3.02
5	Responsiveness	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	Dosen & Tendik	2.36	15.75	56.69	25.20	100.00	3.05
		Responsiveness		1.84	17.06	57.22	23.88	100.00	3.03
6	Assurance	Ketepatan Bagian GA dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	Dosen & Tendik	1.57	17.32	59.06	22.05	100.00	3.02
7	Assurance	Kesesuaian layanan peminjaman ruangan dengan ketentuan yang berlaku	Dosen & Tendik	0.79	13.39	59.84	25.98	100.00	3.11
8	Assurance	Kesesuaian layanan peminjaman mobil dengan ketentuan yang berlaku	Dosen & Tendik	0.79	11.81	55.91	31.50	100.00	3.18
9	Assurance	Kesesuaian layanan peminjaman sarana/ prasarana dengan ketentuan yang berlaku	Dosen & Tendik	0.79	13.39	62.20	23.62	100.00	3.09
10	Assurance	Kualitas layanan penyediaan konsumsi	Dosen & Tendik	3.94	16.54	59.06	20.47	100.00	2.96
11	Assurance	Kualitas penyediaan ruang kuliah yang nyaman	Dosen & Tendik	0.79	11.02	64.57	23.62	100.00	3.11

No	Aspek	Kualitas Layanan General Affair (Bagian Umum)	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
12	Assurance	Kualitas penyediaan fasilitas kuliah	Dosen & Tendik	1.57	11.81	60.63	25.98	100.00	3.11
13	Assurance	Kualitas penyediaan perangkat laboratorium	Dosen & Tendik	1.57	14.17	66.93	17.32	100.00	3.00
14	Assurance	Kualitas layanan pemenuhan sarana prasarana kerja di kampus	Dosen & Tendik	3.15	14.17	66.93	15.75	100.00	2.95
15	Assurance	Kebersihan toilet	Dosen & Tendik	2.36	12.60	59.84	25.20	100.00	3.08
16	Assurance	Kebersihan mushola/ masjid kampus	Dosen & Tendik	1.57	11.02	56.69	30.71	100.00	3.17
17	Assurance	Keasrian lingkungan kampus	Dosen & Tendik	0.00	13.39	59.06	27.56	100.00	3.14
		Assurance		1.57	13.39	60.89	24.15	100.00	3.08
18	Empathy	Sikap ramah Bagian GA dalam memberikan layanan	Dosen & Tendik	1.57	7.09	57.48	33.86	100.00	3.24
19	Empathy	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses layanan	Dosen & Tendik	0.79	11.02	64.57	23.62	100.00	3.11
		Empathy		1.18	9.06	61.02	28.74	100.00	3.17
20	Tangible	Kenyamanan ruang kerja Bagian GA/ Bagian Umum untuk proses layanan	Dosen & Tendik	5.51	22.83	54.33	17.32	100.00	2.83
21	Tangible	Kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang kerja Bagian GA untuk proses layanan	Dosen & Tendik	3.94	19.69	58.27	18.11	100.00	2.91
22	Tangible	Kesesuaian pengaturan ruang kerja Bagian GA untuk proses layanan	Dosen & Tendik	3.94	21.26	56.69	18.11	100.00	2.89
23	Tangible	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian GA	Dosen & Tendik	0.79	12.60	66.14	20.47	100.00	3.06
		Tangible		3.54	19.09	58.86	18.50	100.00	2.92
		Rata-rata dan Skor Kualitas Layanan		1.86	14.48	59.80	23.86	100.00	3.06
				KP	CP	P	SP	Total	
24		Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian GA / Bagian Umum	Total	0.79	14.17	67.72	17.32	100.00	3.02

Saran/ masukan yang disampaikan oleh Dosen dan Karyawan untuk perbaikan Bagian HC sebagai berikut:

No.	Saran/Masukan
1	<p>1. makin besar institusi seharusnya menambah tenaga kerja. jika perlu, lakukan job analisis sehingga pemenuhan tenaga kerja mencukupi dan efisien</p> <p>2. perjas status tenaga kontrak yang seharusnya sudah selesai masa kontrak. untuk posisi penting sebaiknya jangan kontrak apalagi magang. proses pembelajarannya berulang-ulang, merepotkan dan memakan waktu.</p> <p>3. informasi keuangan terutama gaji dan hr kelebihan mengajar (jika ada), mohon diberikan rincian jumlahnya kepada karyawan secara teratur. bagi saya penting untuk pembayaran zakat.</p>
2	<p>1. Pelaksanaan orientasi pegawai baru sebaiknya tetap dapat dilaksanakan walaupun dalam masa pandemi/ new normal ini. Media online bisa efektif digunakan jika dikelola dengan baik. Hal ini penting, karena orientasi merupakan media untuk mengenalkan, memberi pemahaman tentan visi misi dan membangun budaya/ value pegawai agar sesuai dengan value yang diimplementasikan di kampus.</p> <p>2. Tindak lanjut dari penilaian kinerja yang telah dilaksanakan, sebaiknya tersosialisasikan kepada seluruh pegawai, ada/ atau tidak adanya tindak lanjut, sehingga seluruh pegawai memiliki kesamaan persepsi.</p> <p>3. Pengembangan pegawai sebaiknya juga tetap dilaksanakan, walau dengan media online, karena jika dikelola dengan baik, maka juga bisa efektif. Sebaiknya pelaksanaan pengembangan tidak menunggu jika sudah offline, karena proses dan aktivitas institusi juga tetap berjalan, dan pegawai juga berhak untuk mendapatkan pengembangan sebagai bentuk reward non finansial. Ketika penamaan unit dalam struktur organisasi adalah unit HC (Human Capital), maka sebenarnya pengembangan SDM sebagai human capital menjadi fokus dari aktivitasnya.</p> <p>4. Sebaiknya unit HCGA juga dapat menjadi mitra strategis dari manajemen, sehingga aktivitas administrasi tidak dominan, aktivitas administrasi dapat dikelola dengan tehnologi, sehingga siklus pengelolaan HC dapat terselenggara dengan baik.</p>
3	Harapan saya kedepannya penerapan kebijakan lintas sektor, seperti misalnya kebijakan penanganan Covid-19 dapat dilaksanakan secara konsisten dan tersosialisasi kepada semua civitas akademika.
4	Kebijakan HC dalam hal penghargaan kepada pegawai belum ada kejelasannya. KPI yang dari dulu kami isi, bagaimana kejelasannya? Saran saya sebaiknya ketika memang ada penundaan atau pembatalan atau terkait dengan kebijakan yang sudah berubah sebaiknya disosialisasikan ke kami para dosen sehingga informasi bisa diterima oleh dosen dengan baik. Maaf bila ada kata yang salah.
5	Penilaian Kinerja sebaiknya disesuaikan untuk mendukung capaian IKU Pemerintah dan IKT
6	<p>Pertanyaan kesesuaian pengaturan ruang HC untuk layanan kurang tepat karena dengan desain ruangan yang sekarang tidak ada layanan dalam ruangan HC namun ada dluar ruang HC.</p> <p>Pertanyaan Ketepatan layanan penyediaan seragam pegawai untuk membangun rasa kebersamaan kurang tepat rasanya karena sudah tidak ada pengadaan seragam (sesuai dengan kebijakan Yayasan).</p>
7	Program pembinaan pegawai bidang pendidikan ditingkatkan
8	proses penilaian kinerja yanelum sudah dilakukan belum ada tindaklanjutnya untuk evaluasi kinerja maupun untuk pemberian reward atau punishment
9	Sebaiknya diberikan asuransi kesehatan (selain BPJS) utk pegawai
10	Sudah sangat baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan
11	tetap semangat untuk teman teman HC

12	untuk rekrutmen sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan dan latar belakang pendidikan
----	--

Saran/ masukan yang disampaikan oleh Dosen dan Karyawan untuk perbaikan Bagian *General Affair* sebagai berikut:

No.	Saran/Masukan
1	AC ruang kuliah biasanya bermasalah dan yang memakan waktu lama adalah penyediaan kualitas proyektor yang memang harus diganti. Secara umum sudah sangat baik pelayanannya. Terima kasih.
2	GA selalu cepat dalam merespon keluhan terutama keluhan yang disampaikan melalui Sigap. Harapan saya kedepannya layout ruang GA dapat lebih tertata lagi.
3	Jika Ada keluhan atau permintaan layanan via WA sebaiknya cepat direspon
4	ketika kuliah daring, ada beberapa pertanyaan yg tdk bisa dijawab krn tidak mengalami, seperti penyediaan ruang kelas. tahun depan, kuesionernya sebaiknya disesuaikan dengan kondisi mohon segera aktifkan interkom antar ruang
5	Mungkin bisa mencontoh bu Risma untuk menanam banyak pepohonan di kampus, langsung pohon besar (seperti yang bu risma lakukan di pinggiran jalanan). Harga saya pernah survey 1 pohon bs smp 250-500 ribuan, tergantung jenis pohonnya. Selain untuk menghalau banjir, juga mengurangi hawa panas. Mgkn bisa disurvey pepohonan yang benar2 besar pohon dan akarnya, agar maksimal membawa perubahan iklim di sekeliling kampus. Saya merasa kampus sangat gersang dan pepohonan masih sangat sedikit sekali. Mgkn bisa ditambahkan visi misi untuk mengusung green-campuss yang nntinya jg sebagai kampanye green-society. Mgkn mulai digerakkan anak2 HMJ dan Senat utk ikut serta menghijaukan kampus. Yang pasti bagi saya, masalah penghijauan di kampus dan minusnya pepohonan itu merupakan masalah yang SERIUS, karena kampus memang harus benar-benar nyaman, dan pohon akan membuat otak fresh dan udara menjadi adem.
6	Tetap semangat temen temen GA