



UNIVERSITAS HAYAM WURUK  
Perbanas Surabaya

# LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN PENELITIAN

**2021/2022**



Pusat Penjaminan Mutu  
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

## HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN PPPM (PENELITIAN) 2021/2022

### Diskripsi Responden

Sebanyak 3 responden mitra yang bersedia mengisi form survei kualitas layanan penelitian. Berdasarkan kelompok usia, gambaran responden sebagaimana tabel berikut:

Kelompok Usia	Jumlah Responden
X < 30 th	1
30 th < X < 35 th	1
35 th < X < 40 th	1
40 th < X < 45 th	0
45 th < X < 50 th	0
X > 50 th	0
<b>Total Responden</b>	<b>3</b>

Berdasarkan lama waktu mengenal Universitas Hayam Wuruk Perbanas (d/h STIE Perbanas Surabaya) sebagaimana tabel berikut:

Lama Mengenal UHWP	Jumlah Responden
1 th < X < 2 th	1
6 bln < X < 1 th	1
X > 2 th	1
<b>Total Responden</b>	<b>3</b>

Berdasarkan kelompok jenis kelamin, responde pengisi survei sebagaimana tabel berikut:

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Laki-laki	1
Perempuan	2
<b>Total Responden</b>	<b>3</b>

### UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

#### 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**

		REL01	REL02
REL01	Pearson Correlation	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	3	3
REL02	Pearson Correlation	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	3	3

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

2. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen res1 (responsiveness 1) s/d 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	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	3	3	3
RES02	Pearson Correlation	1.000**	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	3	3	3
RES03	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	3	3	3

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

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen ass1 (assurance 1) s/d ass3 (assurance 3) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

**Correlations**

		ASS01	ASS02	ASS03
ASS01	Pearson Correlation	1	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	3	3	3
ASS02	Pearson Correlation	1.000**	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	3	3	3
ASS03	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	3	3	3

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

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen emp1, emp2, emp3, dan emp4 nilai sig. < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah valid.

**Correlations**

		EMP01	EMP02	EMP03	EMP04
EMP01	Pearson Correlation	1	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	3	3	3	3
EMP02	Pearson Correlation	1.000**	1	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	3	3	3	3
EMP03	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	3	3	3	3
EMP04	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	3	3	3	3

\*\* . 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	1.000**	. <sup>a</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000	.
	N	3	3	3
TAN02	Pearson Correlation	1.000**	1	. <sup>a</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000		.
	N	3	3	3
TAN03	Pearson Correlation	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>
	Sig. (2-tailed)	.	.	.
	N	3	3	3

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

a. Cannot be computed because at least one of the variables is constant.

### Uji Reliabilitas

1. Variabel reliability terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Croncbach Alpha sebesar 1. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
1.000	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 1. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
1.000	3

3. Variabel assurance terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 1. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
1.000	3

4. Variabel empathy terdapat 4 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 1. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
1.000	4

5. Variabel tangible terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,750. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	3

## HASIL SURVEI

### A. Mitra

No	Kualitas Layanan Bagian Penelitian Terhadap Mitra	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total		
1	Kemampuan memberikan layanan	0%	0%	67%	33%	100%	3,33	Sangat Baik
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan	0%	0%	67%	33%	100%	3,33	Sangat Baik
	<b>Reliability</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b>	<b>3,33</b>	<b>Sangat Baik</b>
3	Siap dihubungi guna memberikan layanan secara cepat	0%	0%	67%	33%	100%	3,33	Sangat Baik
4	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	0%	67%	33%	100%	3,33	Sangat Baik
5	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan	0%	0%	67%	33%	100%	3,33	Sangat Baik
	<b>Responsiveness</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b>	<b>3,33</b>	<b>Sangat Baik</b>
6	Kesesuaian pengelolaan administrasi dengan kesepakatan kerjasama Penelitian	0%	0%	67%	33%	100%	3,33	Sangat Baik
7	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan penelitian yang diberikan	0%	0%	67%	33%	100%	3,33	Sangat Baik
8	Kualitas penyelesaian penelitian bersama Mitra Penelitian sesuai dengan peraturan/ ketentuan/ perundangan yang berlaku	0%	0%	67%	33%	100%	3,33	Sangat Baik
	<b>Assurance</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b>	<b>3,33</b>	<b>Sangat Baik</b>
9	Kesediaan dalam mendukung pelaksanaan kerjasama dengan Mitra Penelitian	0%	0%	67%	33%	100%	3,33	Sangat Baik
10	Kesediaan memberikan perhatian pada kebutuhan layanan Mitra Penelitian	0%	0%	67%	33%	100%	3,33	Sangat Baik
11	Sikap ramah dalam menyampaikan layanan kepada Mitra Penelitian	0%	0%	67%	33%	100%	3,33	Sangat Baik
12	Perhatian kepada Mitra Penelitian yang memerlukan bantuan layanan	0%	0%	67%	33%	100%	3,33	Sangat Baik
	<b>Empathy</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b>	<b>3,33</b>	<b>Sangat Baik</b>
13	Ketersediaan informasi tentang pelaksanaan kerjasama penelitian	0%	0%	67%	33%	100%	3,33	Sangat Baik
14	Kemudahan akses informasi bagi mitra terkait dengan penelitian	0%	0%	67%	33%	100%	3,33	Sangat Baik

No	Kualitas Layanan Bagian Penelitian Terhadap Mitra	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total		
15	Kemudahan akses menuju kantor/ ruang unit Penelitian	0%	0%	100%	0%	100%	3,00	Baik
	<b>Tangible</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>78%</b>	<b>22%</b>	<b>100%</b>	<b>3,22</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata dan Skor Kualitas Layanan</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>	<b>3,31</b>	<b>Sangat Baik</b>
		<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>		
16	Kepuasan yang dirasakan atas layanan bagian Penelitian	0%	0%	67%	33%	100%	3,33	Sangat Puas

#### Saran/masukan:

No	Saran/masukan
1	Tingkatkan pelayanan
2	Tidak ada

#### B. Dosen

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
1	Kemampuan memberikan layanan terkait dengan penelitian	0%	4%	32%	64%	100%	3,60	Sangat Baik
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan penelitian	0%	4%	28%	68%	100%	3,64	Sangat Baik
	<b>Reliability</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>30%</b>	<b>66%</b>	<b>100%</b>	<b>3,62</b>	<b>Sangat Baik</b>
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	8%	48%	44%	100%	3,36	Sangat Baik
4	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	4%	32%	64%	100%	3,60	Sangat Baik
5	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan	0%	8%	32%	60%	100%	3,52	Sangat Baik
	<b>Responsiveness</b>	<b>0%</b>	<b>7%</b>	<b>37%</b>	<b>56%</b>	<b>100%</b>	<b>3,49</b>	<b>Sangat Baik</b>
6	Kesesuaian pengelolaan administrasi penelitian dengan SOP	0%	0%	36%	64%	100%	3,64	Sangat Baik
7	Kesesuaian layanan hibah penelitian internal dengan ketentuan yang berlaku	0%	0%	40%	60%	100%	3,60	Sangat Baik
8	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan penelitian	0%	4%	36%	60%	100%	3,56	Sangat Baik
9	Pelaksanaan layanan pembiayaan publikasi artikel hasil hibah penelitian di jurnal nasional terakreditasi sesuai ketentuan yang berlaku	0%	4%	60%	36%	100%	3,32	Sangat Baik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
10	Pelaksanaan layanan pembiayaan publikasi artikel hasil hibah penelitian di jurnal internasional sesuai ketentuan yang berlaku	4%	4%	52%	40%	100%	3,28	Sangat Baik
11	Pelaksanaan layanan pembiayaan call for paper tingkat internasional sesuai ketentuan yang berlaku	0%	4%	60%	36%	100%	3,32	Sangat Baik
12	Pelaksanaan layanan pembiayaan call for paper tingkat nasional sesuai ketentuan yang berlaku	0%	0%	60%	40%	100%	3,40	Sangat Baik
13	Pelaksanaan layanan pemberian reward publikasi/ diseminasi hasil penelitian sesuai ketentuan yang berlaku	0%	8%	56%	36%	100%	3,28	Sangat Baik
14	Ketepatan pemberian reward sesuai SOP/ peraturan yang berlaku	4%	4%	56%	36%	100%	3,24	Sangat Baik
15	Ketepatan pemberian sanksi sesuai SOP/ peraturan yang berlaku	0%	4%	56%	40%	100%	3,36	Sangat Baik
16	Kualitas penyelenggaraan pelatihan/ workshop/ seminar/ klinik untuk meningkatkan kompetensi penelitian dosen	0%	4%	36%	60%	100%	3,56	Sangat Baik
17	Ketepatan pelaksanaan evaluasi proposal hibah penelitian sesuai dengan ketentuan	0%	0%	48%	52%	100%	3,52	Sangat Baik
18	Kualitas pelaksanaan monitoring dan evaluasi internal hibah penelitian	0%	0%	48%	52%	100%	3,52	Sangat Baik
	<b>Assurance</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>50%</b>	<b>47%</b>	<b>100%</b>	<b>3,43</b>	<b>Sangat Baik</b>
19	Kepedulian dalam layanan yang mendukung pelaksanaan hibah penelitian (internal dan eksternal)	0%	0%	36%	64%	100%	3,64	Sangat Baik
20	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan terkait penelitian dosen	0%	8%	28%	64%	100%	3,56	Sangat Baik
21	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	0%	32%	68%	100%	3,68	Sangat Baik
22	Perhatian kepada dosen yang memerlukan bantuan layanan terkait penelitian	0%	4%	36%	60%	100%	3,56	Sangat Baik
	<b>Empathy</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>33%</b>	<b>64%</b>	<b>100%</b>	<b>3,61</b>	<b>Sangat Baik</b>



No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
23	Ketersediaan informasi tentang pelaksanaan hibah penelitian	0%	0%	40%	60%	100%	3,60	Sangat Baik
24	Kemudahan akses menuju kantor/ ruang ke unit Penelitian	0%	4%	40%	56%	100%	3,52	Sangat Baik
	<b>Tangible</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>40%</b>	<b>58%</b>	<b>100%</b>	<b>3,56</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Rata-rata dan Skor Kualitas Layanan</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>38%</b>	<b>58%</b>	<b>100%</b>	<b>3,54</b>	<b>Sangat Baik</b>
		<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>		
25	Kepuasan yang dirasakan atas layanan bagian Penelitian	0%	4%	40%	56%	100%	3,52	Sangat Puas

**Saran/ Masukan dari Responden:**

No	Saran/masukan
1.	Sudah baik
2.	Cukup
3.	Karena Perbanas sudah masuk dalam kategori utama, sebaiknya dapat melakukan usulan susunan tim penelitian terutama yang berkaitan dengan hibah dikti, agar dosen-dosen yang memiliki jabatan akademik asisten ahli dapat terakomodir dan berpartisipasi.
4.	Perlu diperbaiki kesesuaian antara pembayaran rewan publikasi internasional dengan SK Yayasan
5.	Secara keseluruhan kualitas layanan penelitian sudah baik
6.	Sudah sangat baik dalam melayani dosen
7.	Sudah cukup bagus dan harus dipertahankan
8.	Dipertahankan bila baik
9.	Pembekalan berupa workshop untuk penulisan yg bisa menembus jurnal Q1
10.	Utk memotivasi peneliti seyogyanya didukung pendanaan yang memadai
11.	Mengingat masih wfh maka saya agak sulit menjawab untuk kemudahan akses menuju ruang unit penelitian selain itu terkait dengan pindahnya semua aktivitas ke kampus 2. Pada nya semuanya sudah berjalan baik dan sudah terinformasikan termasuk pemberian reward publikasi, dan saya berharap bahwa unit penelitian secara rutin untuk menginfokan terkait dengan ketentuan2 dari unit ini. Terima kasih dan sukses untuk unit penelitian.
12.	Layanan bagian penelitian sangat bagus
13.	Sebaiknya diberi akses informasi hibah non Dikti agar penelitin penelitian yang bagus dapat dilaksanakan dan dari sisi pendanaan ada tambahan sumber dana penelitian dari luar.
14.	Mohon proses monev internal pada laporan kemajuan lebih dipercepat agar bisa upload laporan akhir
15.	Terima kasih.
16.	Sudah cukup bagus.
17.	Komunikasi staf mungkin bisa lebih hangat
18.	Ditingkatkan
19.	Susah dihubungi via telfon dan hanya menerima dihubungi via wa
20.	Userface di sistem sisfo penelitian, seperti terkait edit data identitas riset.
21.	Perlu dipertimbangkan kembali terkait biaya publikasi penelitian
22.	Sudah sangat baik, semoga dapat dipertahankan. Terima kasih.