



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI

KUALITAS LAYANAN

SEKRETARIS

2025/2026



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga *Laporan Survei Layanan Sekretaris Pimpinan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Periode Tahun 2025–2026* ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan bagian dari kegiatan evaluasi rutin yang dilaksanakan oleh **Pusat Penjaminan Mutu (PPM) Universitas Hayam Wuruk Perbanas** dalam rangka menilai dan meningkatkan kualitas layanan institusi.

Survei ini dilakukan dengan melibatkan dua kelompok utama dalam sivitas akademika, yaitu **dosen dan tenaga kependidikan (tendik)** sebagai responden utama yang berinteraksi langsung dengan berbagai layanan universitas. Melalui survei ini, PPM menghimpun data dan masukan yang objektif sebagai dasar dalam proses penjaminan mutu dan perbaikan berkelanjutan.

Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi dan tingkat kepuasan pengguna layanan, serta menjadi referensi penting dalam pengambilan kebijakan, peningkatan layanan, dan pengembangan sistem pendukung di lingkungan Universitas Hayam Wuruk Perbanas.

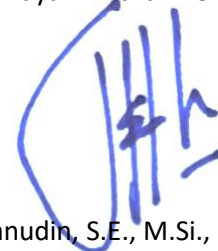
Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi aktif dalam survei ini, serta kepada seluruh tim pelaksana yang telah bekerja dengan penuh dedikasi dalam pengumpulan data dan penyusunan laporan ini.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat nyata bagi seluruh pihak dan menjadi pijakan dalam mewujudkan layanan pendidikan tinggi yang unggul, profesional, dan berdaya saing.

Surabaya, 31 Agustus 2026

Kepala Pusat Penjaminan Mutu

Universitas Hayam Wuruk Perbanas



(Burhanudin, S.E., M.Si., Ph.D.)

Hasil Survei Kualitas Layanan Sekretaris 2024/2025

DESKRIPSI RESPONDEN

Responden yang mengisi survei kualitas layanan sekretaris adalah kelompok dosen dan tenaga kependidikan dengan rincian sebagai berikut:

Kelompok	Jumlah	Persentase (%)
Dosen	60	75
Tenaga Kependidikan	20	25
Total	80	100

HASIL SURVEI

Dosen

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan Sekretaris Pimpinan dalam memberikan layanan	0%	8%	47%	45%	100%	3,37	Sangat Baik
2	Kemampuan Sekretaris Pimpinan dalam menyelesaikan permasalahan	0%	10%	48%	42%	100%	3,32	Sangat Baik
	Rata-rata Reliability	0%	9%	48%	43%	100%	3,34	Sangat Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	8%	43%	48%	100%	3,40	Sangat Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan	3%	5%	50%	42%	100%	3,30	Sangat Baik
5	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	10%	43%	47%	100%	3,37	Sangat Baik
	Rata-rata Responsiveness	1%	8%	46%	46%	100%	3,36	Sangat Baik
6	Proses layanan Sekretaris Pimpinan sesuai dengan ketentuan	0%	8%	52%	40%	100%	3,32	Sangat Baik
7	Proses layanan surat masuk	0%	7%	50%	43%	100%	3,37	Sangat Baik
8	Proses layanan surat keluar	0%	7%	60%	33%	100%	3,27	Sangat Baik
9	Proses layanan dalam pemberian nomor surat (terutama nomor mundur/back date)	2%	8%	52%	38%	100%	3,27	Sangat Baik
10	Proses penyampaian info jadwal Pimpinan	0%	5%	50%	45%	100%	3,40	Sangat Baik
	Rata-rata Assurance	0%	7%	53%	40%	100%	3,32	Sangat Baik
11	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	10%	43%	47%	100%	3,37	Sangat Baik
12	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	0%	7%	57%	37%	100%	3,30	Sangat Baik
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan	2%	5%	58%	35%	100%	3,27	Sangat Baik
	Rata-rata Empathy	1%	7%	53%	39%	100%	3,31	Sangat Baik
14	Kecukupan sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	0%	12%	52%	37%	100%	3,25	Baik
15	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	8%	52%	40%	100%	3,32	Sangat Baik
16	Kemudahan akses menuju ruang kerja Sekretaris Pimpinan	2%	7%	43%	48%	100%	3,38	Sangat Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
	Rata-rata Tangible	1%	9%	49%	42%	100%	3,32	Sangat Baik
	Rata-rata Skor TERRA	1%	8%	49%	42%	100%	3,33	Sangat Baik
17	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Sekretaris Pimpinan	0%	10%	52%	38%	100%	3,28	Sangat Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek responsiveness yaitu senilai 3,36 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek empathy yaitu sebesar 3,34. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek empathy masih berada di skala sangat baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan lebih. Secara keseluruhan, layanan sekretaris pimpinan memiliki skor 3,33 yang artinya sangat baik dengan tingkat kepuasan sebesar 3,28 yang artinya dosen sangat puas dengan layanan yang diberikan.

Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan Sekretaris Pimpinan dalam memberikan layanan	0%	25%	60%	15%	100%	2,90	Baik
2	Kemampuan Sekretaris Pimpinan dalam menyelesaikan permasalahan	0%	25%	55%	20%	100%	2,95	Baik
	Rata-rata Reliability	0%	25%	58%	18%	100%	2,93	Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	30%	50%	20%	100%	2,90	Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan	0%	30%	60%	10%	100%	2,80	Baik
5	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	30%	45%	25%	100%	2,95	Baik
	Rata-rata Responsiveness	0%	30%	52%	18%	100%	2,88	Baik
6	Proses layanan Sekretaris Pimpinan sesuai dengan ketentuan	0%	30%	55%	15%	100%	2,85	Baik
7	Proses layanan surat masuk	0%	25%	65%	10%	100%	2,85	Baik
8	Proses layanan surat keluar	0%	25%	60%	15%	100%	2,90	Baik
9	Proses layanan dalam pemberian nomor surat (terutama nomor mundur/back date)	0%	30%	55%	15%	100%	2,85	Baik
10	Proses penyampaian info jadwal Pimpinan	0%	25%	60%	15%	100%	2,90	Baik
	Rata-rata Assurance	0%	27%	59%	14%	100%	2,87	Baik
11	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	35%	50%	15%	100%	2,80	Baik
12	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	0%	25%	60%	15%	100%	2,90	Baik
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan	0%	25%	60%	15%	100%	2,90	Baik
	Rata-rata Empathy	0%	28%	57%	15%	100%	2,87	Baik
14	Kecukupan sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	0%	20%	65%	15%	100%	2,95	Baik
15	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	20%	60%	20%	100%	3,00	Baik
16	Kemudahan akses menuju ruang kerja Sekretaris Pimpinan	0%	20%	50%	30%	100%	3,10	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
	Rata-rata Tangible	0%	20%	58%	22%	100%	3,02	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	0%	26%	57%	17%	100%	2,91	Baik
17	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Sekretaris Pimpinan	0%	30%	55%	15%	100%	2,85	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek tangible yaitu senilai 3,02 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek assurance dan empathy yaitu sebesar 2,87. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek assurance dan empathy masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan lebih. Secara keseluruhan, layanan sekretaris pimpinan memiliki skor 2,91 yang artinya baik dengan tingkat kepuasan sebesar 2,85 yang artinya tendik puas dengan layanan yang diberikan.

Dosen & Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan Sekretaris Pimpinan dalam memberikan layanan	0%	17%	53%	30%	100%	3,13	Baik
2	Kemampuan Sekretaris Pimpinan dalam menyelesaikan permasalahan	0%	18%	52%	31%	100%	3,13	Baik
	Rata-rata Reliability	0%	17%	53%	30%	100%	3,13	Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	19%	47%	34%	100%	3,15	Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan	2%	18%	55%	26%	100%	3,05	Baik
5	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	20%	44%	36%	100%	3,16	Baik
	Rata-rata Responsiveness	1%	19%	49%	32%	100%	3,12	Baik
6	Proses layanan Sekretaris Pimpinan sesuai dengan ketentuan	0%	19%	53%	28%	100%	3,08	Baik
7	Proses layanan surat masuk	0%	16%	58%	27%	100%	3,11	Baik
8	Proses layanan surat keluar	0%	16%	60%	24%	100%	3,08	Baik
9	Proses layanan dalam pemberian nomor surat (terutama nomor mundur/back date)	1%	19%	53%	27%	100%	3,06	Baik
10	Proses penyampaian info jadwal Pimpinan	0%	15%	55%	30%	100%	3,15	Baik
	Rata-rata Assurance	0%	17%	56%	27%	100%	3,10	Baik
11	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	23%	47%	31%	100%	3,08	Baik
12	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	0%	16%	58%	26%	100%	3,10	Baik
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan	1%	15%	59%	25%	100%	3,08	Baik
	Rata-rata Empathy	0%	18%	55%	27%	100%	3,09	Baik
14	Kecukupan sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	0%	16%	58%	26%	100%	3,10	Baik
15	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	14%	56%	30%	100%	3,16	Baik
16	Kemudahan akses menuju ruang kerja Sekretaris Pimpinan	1%	13%	47%	39%	100%	3,24	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
	Rata-rata Tangible	0%	14%	54%	32%	100%	3,17	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	0%	17%	53%	30%	100%	3,12	Baik
17	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Sekretaris Pimpinan	0%	20%	53%	27%	100%	3,07	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek tangible yaitu senilai 3,17 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek empathy yaitu sebesar 3,09. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek empathy masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan lebih. Secara keseluruhan, layanan sekretaris pimpinan memiliki skor 3,12 yang artinya baik dengan tingkat kepuasan sebesar 3,07 yang artinya dosen dan tendik puas dengan layanan yang diberikan.

SARAN/MASUKAN

No.	Saran/Masukan
1	Proses penerbitan surat tugas terlalu panjang (birokratis): Dosen ke Kaprodi Ke Sekretaris Pimpinan, Ke pihak yang ttd, Ke HCGA, undih oleh dosen --> Sebaiknya lebih simple untuk memudahkan penerbitan surat tugas
2	Semoga ada perbaikan
3	Bagian ini tidak ada di kampus 1
4	Mohon ditingkatkan kecermatan dalam membuat SK
5	Agar layanan ditingkatkan lagi