



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI

KUALITAS LAYANAN

PUSAT PENJAMINAN MUTU

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 Bagian Pusat Penjaminan Mutu 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.

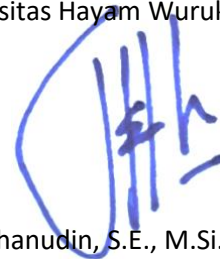
Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi dan tingkat kepuasan pengguna layanan, serta menjadi referensi penting dalam pengambilan kebijakan, peningkatan layanan, dan pengembangan sistem pendukung di lingkungan Universitas Hayam Wuruk Perbanas.

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 Pusat Penjaminan Mutu 2025/2026

DESKRIPSI RESPONDEN

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Pusat Penjaminan Mutu adalah kelompok dosen, tenaga kependidikan dan mitra dengan rincian sebagai berikut:

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

Kelompok Mitra	Persentase (%)
STIE Trisakti	100
Total	100

HASIL SURVEI

Dosen

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan PPM dalam memberikan layanan	0%	12%	50%	38%	100%	3,27	Sangat Baik
2	Kemampuan PPM dalam menyelesaikan keluhan	0%	10%	57%	33%	100%	3,23	Baik
	Reliability	0%	11%	53%	36%	100%	3,25	Baik
3	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan	0%	10%	53%	37%	100%	3,27	Sangat Baik
4	Kecepatan menanggapi permasalahan yang disampaikan oleh pegawai	2%	8%	57%	33%	100%	3,22	Baik
5	Keberadaan di ruang kerja untuk kecepatan layanan	0%	8%	55%	37%	100%	3,28	Sangat Baik
	Responsiveness	1%	9%	55%	36%	100%	3,26	Sangat Baik
6	Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	2%	13%	50%	35%	100%	3,18	Baik
7	Kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku	2%	12%	50%	37%	100%	3,22	Baik
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	3%	12%	50%	35%	100%	3,17	Baik
9	Keadilan dalam implementasi kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	2%	5%	63%	30%	100%	3,22	Baik
	Assurance	2%	10%	53%	34%	100%	3,20	Baik
10	Kesediaan untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan pegawai	3%	7%	57%	33%	100%	3,20	Baik
11	Kepedulian dalam menyelesaikan permasalahan terkait penjaminan mutu	0%	8%	55%	37%	100%	3,28	Sangat Baik
12	Sikap ramah PPM dalam melayani	2%	10%	52%	37%	100%	3,23	Baik
	Empathy	2%	8%	54%	36%	100%	3,24	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
13	Kenyamanan ruang kerja PPM untuk proses layanan	2%	17%	50%	32%	100%	3,12	Baik
14	Kemudahan akses menuju ruang kerja PPM	2%	10%	57%	32%	100%	3,18	Baik
	Tangible	2%	13%	53%	32%	100%	3,15	Baik
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan	1%	10%	54%	35%	100%	3,22	Baik
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pusat Penjaminan Mutu	0%	17%	48%	35%	100%	3,18	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek responsiveness yaitu senilai 3,26 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek tangible yaitu sebesar 3,15. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek tangible masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan lebih terutama dalam kenyamanan ruang kerja PPM untuk proses layanan yang memiliki bobot nilai 3,12. Secara keseluruhan, layanan PPM memiliki skor 3,22 yang artinya baik, dengan tingkat kepuasan sebesar 3,18 yang artinya dosen puas dengan layanan yang diberikan.

Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan PPM dalam memberikan layanan	0%	20%	70%	10%	100%	2,90	Baik
2	Kemampuan PPM dalam menyelesaikan keluhan	0%	20%	70%	10%	100%	2,90	Baik
	Reliability	0%	20%	70%	10%	100%	2,90	Baik
3	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan	0%	25%	60%	15%	100%	2,90	Baik
4	Kecepatan menanggapi permasalahan yang disampaikan oleh pegawai	0%	20%	70%	10%	100%	2,90	Baik
5	Keberadaan di ruang kerja untuk kecepatan layanan	0%	20%	60%	20%	100%	3,00	Baik
	Responsiveness	0%	22%	63%	15%	100%	2,93	Baik
6	Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	0%	25%	65%	10%	100%	2,85	Baik
7	Kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	20%	70%	10%	100%	2,90	Baik
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	0%	20%	70%	10%	100%	2,90	Baik
9	Keadilan dalam implementasi kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	20%	70%	10%	100%	2,90	Baik
	Assurance	0%	21%	69%	10%	100%	2,89	Baik
10	Kesediaan untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan pegawai	0%	25%	65%	10%	100%	2,85	Baik
11	Kepedulian dalam menyelesaikan permasalahan terkait penjaminan mutu	0%	20%	60%	20%	100%	3,00	Baik
12	Sikap ramah PPM dalam melayani	0%	20%	55%	25%	100%	3,05	Baik
	Empathy	0%	22%	60%	18%	100%	2,97	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
13	Kenyamanan ruang kerja PPM untuk proses layanan	0%	20%	70%	10%	100%	2,90	Baik
14	Kemudahan akses menuju ruang kerja PPM	0%	15%	60%	25%	100%	3,10	Baik
	Tangible	0%	18%	65%	18%	100%	3,00	Baik
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan	0%	20%	65%	14%	100%	2,94	Baik
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pusat Penjaminan Mutu	0%	25%	65%	10%	100%	2,85	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek tangible yaitu senilai 3,00 yang berada pada skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada pada aspek assurance yaitu sebesar 2,89. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek assurance masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan lebih. Secara keseluruhan, layanan PPM memiliki skor 2,94 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 PPM dalam memberikan layanan	0%	16%	60%	24%	100%	3,08	Baik
2	Kemampuan PPM dalam menyelesaikan keluhan	0%	15%	63%	22%	100%	3,07	Baik
	Reliability	0%	15%	62%	23%	100%	3,08	Baik
3	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan	0%	18%	57%	26%	100%	3,08	Baik
4	Kecepatan menanggapi permasalahan yang disampaikan oleh pegawai	1%	14%	63%	22%	100%	3,06	Baik
5	Keberadaan di ruang kerja untuk kecepatan layanan	0%	14%	58%	28%	100%	3,14	Baik
	Responsiveness	0%	15%	59%	25%	100%	3,09	Baik
6	Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	1%	19%	58%	23%	100%	3,02	Baik
7	Kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku	1%	16%	60%	23%	100%	3,06	Baik
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	2%	16%	60%	23%	100%	3,03	Baik
9	Keadilan dalam implementasi kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	1%	13%	67%	20%	100%	3,06	Baik
	Assurance	1%	16%	61%	22%	100%	3,04	Baik
10	Kesediaan untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan pegawai	2%	16%	61%	22%	100%	3,03	Baik
11	Kepedulian dalam menyelesaikan permasalahan terkait penjaminan mutu	0%	14%	58%	28%	100%	3,14	Baik
12	Sikap ramah PPM dalam melayani	1%	15%	53%	31%	100%	3,14	Baik
	Empathy	1%	15%	57%	27%	100%	3,10	Baik
13	Kenyamanan ruang kerja PPM untuk proses layanan	1%	18%	60%	21%	100%	3,01	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
14	Kemudahan akses menuju ruang kerja PPM	1%	13%	58%	28%	100%	3,14	Baik
	Tangible	1%	15%	59%	25%	100%	3,08	Baik
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan	1%	15%	60%	24%	100%	3,08	Baik
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pusat Penjaminan Mutu	0%	21%	57%	23%	100%	3,02	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,10 yang berada pada skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada pada aspek assurance yaitu sebesar 3,04. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek assurance masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal ketepatan penyelesaian permasalahan layanan yang memiliki bobot nilai 3,02. Secara keseluruhan, layanan PPM memiliki skor 3,08 yang artinya baik, dengan tingkat kepuasan sebesar 3,02 yang artinya dosen dan tendik puas dengan layanan yang diberikan.

MASUKKAN/SARAN

No.	Masukkan/Saran
1.	Perlu sosialisasi prosedur agar pelanggan internal memperoleh layanan yang cepat terutama untuk penugasan dosen
2.	Karena tidak ada di kampus 1 makas jaraknya yg sulit mencapai ruangan
3.	Mohon instrumen survei PBM ditinjau ulang agar pertanyaan per dimensi proposional
4.	Sebaiknya perlu disosialisasikan kembali standar mutu terutama tentang proses pembelajaran

Mitra

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan Pusat Penjaminan Mutu (PPM) dalam memberikan layanan	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
2	Kemampuan PPM dalam menyelesaikan keluhan atas layanan yang diberikan	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
	Reliability	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
3	Kecepatan dalam menanggapi adanya keluhan layanan	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi permasalahan yang disampaikan oleh mitra	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
5	Mudah dihubungi guna memberikan layanan yang cepat kepada mitra	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
	Responsiveness	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
6	Ketepatan dalam penyelesaian permasalahan layanan yang terkait aktivitas PPM	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
7	Kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala PPM sesuai dengan peraturan/ ketentuan/ perundangan yang berlaku	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kepala PPM	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
9	Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan/ ketentuan/ perundangan berlaku	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
	Assurance	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
10	Kesediaan untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan mitra	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
11	Kepedulian dalam menyelesaikan permasalahan layanan yang terkait aktivitas PPM	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
12	Sikap ramah dalam melayani mitra	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
	Empathy	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
13	Kenyamanan ruang kerja PPM untuk proses layanan kepada mitra	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
14	Kemudahan akses menuju kantor/ ruang kerja PPM	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
	Tangible	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pusat Penjaminan Mutu	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Puas
	Rata-rata Skor Keseluruhan	0%	0%	0%	100%	100%	4,00	Sangat Baik

Hasil survei ini menunjukkan bahwa seluruh aspek memiliki bobot nilai 4,00 yang artinya sangat baik. Skor kepuasan layanan PPM juga menunjukkan angka 4,00 yang artinya mitra PPM puas terhadap seluruh layanan PPM.

MASUKKAN/SARAN

No.	Masukkan/Saran
1.	Tidak ada