



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN KUM

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 KUM 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 **dosen** 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.

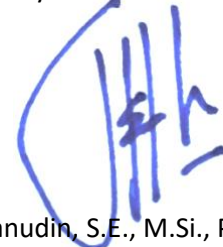
Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi aktif dalam survei ini, serta kepada seluruh tim pelaksana yang telah bekerja dengan penuh dedikasi dalam pengumpulan data dan penyusunan laporan ini.

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 KUM 2025/2026

Diskripsi Responden

Responden yang mengisi survei kualitas layanan KUM adalah dosen yang berada di masing-masing program studi, dengan total responden sebanyak 60 orang dengan rincian sebagai berikut:

Program Studi	Jumlah	Persentase (%)
Magister Manajemen	8	13
Magister Akuntansi	2	3
Sarjana Manajemen	13	22
Sarjana Akuntansi	15	25
Sarjana Ekonomi Syariah	4	7
Sarjana Desain Komunikasi Visual	5	8
Sarjana Sistem Informasi	4	7
Sarjana Informatika	5	8
Diploma Perbankan dan Keuangan	4	7
Total	60	100

HASIL SURVEI

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)					Skor Terbobot	Pernyataan
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
Kemampuan memberikan layanan pengurusan jabatan akademik	2%	18%	67%	13%	100%	2,92	Baik
Kemampuan memberikan solusi terkait layanan yang diberikan	2%	17%	72%	10%	100%	2,90	Baik
Rata-rata Skor Reliability	2%	18%	69%	12%	100%	2,91	Baik
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan pengurusan jabatan akademik	7%	20%	60%	13%	100%	2,80	Baik
Kemudahan ditemui/dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat	8%	17%	55%	20%	100%	2,87	Baik
Rata-rata Skor Responsiveness	8%	18%	58%	17%	100%	2,83	Baik
Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	2%	18%	63%	17%	100%	2,95	Baik
Ketepatan kebijakan pengurusan jabatan akademik	2%	22%	67%	10%	100%	2,85	Baik
Rata-rata Skor Assurance	2%	20%	65%	13%	100%	2,90	Baik
Kesediaan memberikan perhatian pada masalah pengurusan jabatan akademik Dosen	8%	18%	57%	17%	100%	2,82	Baik
Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	7%	55%	38%	100%	3,32	Sangat Baik
Rata-rata Skor Empathy	4%	13%	56%	28%	100%	3,07	Baik

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)					Skor Terbobot	Pernyataan
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
Kualitas sarana prasarana untuk mendukung proses layanan	3%	18%	60%	18%	100%	2,93	Baik
Kenyamanan ruang kerja untuk proses layanan	5%	17%	53%	25%	100%	2,98	Baik
Rata-rata Skor Tangible	4%	18%	57%	22%	100%	2,96	Baik
Rata-rata Skor TERRA	4%	17%	61%	18%	100%	2,93	Baik
Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengelola KUM (Angka Kredit Jabatan Akademik)	3%	20%	58%	18%	100%	2,92	Puas

Hasil survei layanan KUM pada keseluruhan prodi menunjukkan bobot nilai tertinggi sebesar 3,07 pada aspek empathy yang berarti baik, sedangkan bobot nilai terendah pada aspek responsiveness senilai 2,83 yang artinya baik. Secara keseluruhan, layanan KUM memiliki skor 2,93 yang artinya baik dan tingkat kepuasan sebesar 2,92 yang artinya dosen puas dengan layanan yang diberikan.

SARAN/MASUKAN

No	Saran/masukan
1	Memberikan respon yg cepat atas layanan
2	Perlunya ruangan khusus
3	Mhn ditingkatkan
4	Sulit untuk ditemui
5	Keluhan teman2, ybs SANGAT SULIT DIHUBUNGI, bahkan 3 hari wa baru dijawab.
6	Perlu adanya peningkatan layanan terhadap dosen yang akan pengajuan KUM, Mohon fasilitas komunikasi diaktifkan agar komunikasi bisa menjadi lebih baik, perlu adanya informasi ketepatan ruangan pengelola KUM agar mudah ditemui
7	Untuk Pengelola yg baru perlu fokus
8	ditingkatkan lagi kinerjanya
9	Wa blm di balas sampai skrng, :)
10	Akselerasi Jabatan Fungsional Dosen memerlukan transformasi unit pengelola KUM dari sekadar pemroses administratif pasif menjadi proactive HR management. Pengelola KUM seharusnya memiliki dashboard tracking yang mampu memantau akumulasi poin Tridharma (Pengajaran, Riset, PKM, dan Penunjang) tiap dosen secara real-time, sekaligus memberikan fasilitasi end-to-end dalam penyiapan berkas pendukung sebelum portal LLDIKTI Wilayah VII dibuka. Sayangnya, dinamika di lapangan masih diwarnai oleh proses verifikasi yang terkesan lambat dan mempersulit dosen yang telah eligible. Fenomena ini sangat kontraproduktif, mengingat kenaikan jabatan fungsional—mulai dari Lektor, Lektor Kepala, hingga Guru Besar—merupakan Key Performance Indicator (KPI) utama yang berbanding lurus dengan pemenuhan standar akreditasi Prodi dan Institusi. Diperlukan intervensi kepemimpinan untuk meningkatkan kapasitas operasional dan responsivitas unit pengelola KUM. Pemenuhan KUM Tridharma harus diakselerasi agar seluruh dosen eligible dapat terfasilitasi secara adil, cepat, dan terukur.
11	supaya dilist dosen2 yg waktu naik pangkat dan didampingi / dikawal utk meningkatkan jafung.