



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI

KUALITAS LAYANAN PRODI

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 Prodi 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 Prodi 2025/2026

Diskripsi Responden

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Prodi 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

PRODI MAGISTER MANAJEMEN

Keterangan	Persentase Jawaban (%)					Skor Terbobot	Pernyataan
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
Kemampuan memberikan layanan secara cepat	0%	0%	38%	63%	100%	3,63	Sangat Baik
Kemampuan menyelesaikan keluhan layanan	0%	0%	25%	75%	100%	3,75	Sangat Baik
Rata-rata Skor Reliability	0%	0%	31%	69%	100%	3,69	Sangat Baik
Kecepatan penyelesaian proses layanan	0%	13%	50%	38%	100%	3,25	Baik
Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat	0%	13%	38%	50%	100%	3,38	Sangat Baik
Rata-rata Skor Responsiveness	0%	13%	44%	44%	100%	3,31	Sangat Baik
Ketepatan kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	0%	63%	38%	100%	3,38	Sangat Baik
Keadilan pengimplementasian kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
Rata-rata Skor Assurance	0%	0%	69%	31%	100%	3,31	Sangat Baik

Keterangan	Persentase Jawaban (%)					Skor Terbobot	Pernyataan
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
Kepedulian untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dari pegawai.	0%	13%	88%	0%	100%	2,88	Baik
Sikap ramah dalam melayani pegawai.	0%	13%	25%	63%	100%	3,50	Sangat Baik
Rata-rata Skor Empathy	0%	13%	56%	31%	100%	3,19	Baik
Kenyamanan ruang program studi untuk proses layanan.	0%	0%	63%	38%	100%	3,38	Sangat Baik
Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan kepada pegawai.	0%	13%	50%	38%	100%	3,25	Baik
Rata-rata Skor Tangible	0%	6%	56%	38%	100%	3,31	Sangat Baik
Rata-rata Skor TERRA	0%	6%	51%	43%	100%	3,36	Sangat Baik
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	13%	38%	50%	100%	3,38	Sangat Puas

Hasil survei layanan prodi pada prodi Magister Manajemen memiliki nilai tertinggi pada aspek reliability dengan nilai 3,69 yang artinya sangat baik. Sedangkan nilai terendah sebesar 3,19 terdapat pada aspek empathy. Rata-rata skor kualitas layanan adalah 3,36 yang artinya layanan prodi yang diberikan sangat baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,38 yang artinya dosen sangat puas dengan layanan prodi yang diberikan.

PRODI MAGISTER AKUNTANSI

Keterangan	Persentase Jawaban (%)					Skor Terbobot	Pernyataan
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
Kemampuan memberikan layanan secara cepat	0%	0%	100%	0%	100%	3,00	Baik
Kemampuan menyelesaikan keluhan layanan	0%	0%	100%	0%	100%	3,00	Baik
Rata-rata Skor Reliability	0%	0%	100%	0%	100%	3,00	Baik
Kecepatan penyelesaian proses layanan	0%	0%	100%	0%	100%	3,00	Baik
Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat	0%	0%	100%	0%	100%	3,00	Baik
Rata-rata Skor Responsiveness	0%	0%	100%	0%	100%	3,00	Baik
Ketepatan kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	0%	100%	0%	100%	3,00	Baik
Keadilan pengimplementasian kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Rata-rata Skor Assurance	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
Kepedulian untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dari pegawai.	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Sikap ramah dalam melayani pegawai.	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Rata-rata Skor Empathy	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Kenyamanan ruang program studi untuk proses layanan.	0%	0%	100%	0%	100%	3,00	Baik
Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan kepada pegawai.	0%	0%	100%	0%	100%	3,00	Baik
Rata-rata Skor Tangible	0%	0%	100%	0%	100%	3,00	Baik
Rata-rata Skor TERRA	0%	0%	85%	15%	100%	3,15	Baik
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	0%	100%	0%	100%	3,00	Puas

Hasil survei layanan prodi pada Magister Akuntansi memiliki nilai rata-rata hampir semua aspek sebesar 3,00 yang artinya baik, kecuali aspek empathy dan assurance yang masing-masing memiliki skor 3,50 dan 3,25 yang artinya sangat baik dan baik. Rata-rata skor kualitas layanan adalah 3,15 yang artinya layanan prodi yang diberikan baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,00 yang artinya dosen puas dengan layanan prodi yang diberikan.

PRODI SARJANA MANAJEMEN

Keterangan	Persentase Jawaban (%)					Skor Terbobot	Pernyataan
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
Kemampuan memberikan layanan secara cepat	0%	0%	31%	69%	100%	3,69	Sangat Baik
Kemampuan menyelesaikan keluhan layanan	0%	8%	31%	62%	100%	3,54	Sangat Baik
Rata-rata Skor Reliability	0%	4%	31%	65%	100%	3,62	Sangat Baik
Kecepatan penyelesaian proses layanan	0%	0%	38%	62%	100%	3,62	Sangat Baik
Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat	0%	0%	23%	77%	100%	3,77	Sangat Baik
Rata-rata Skor Responsiveness	0%	0%	31%	69%	100%	3,69	Sangat Baik
Ketepatan kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	8%	31%	62%	100%	3,54	Sangat Baik
Keadilan pengimplementasian kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.	0%	8%	31%	62%	100%	3,54	Sangat Baik
Rata-rata Skor Assurance	0%	8%	31%	62%	100%	3,54	Sangat Baik
Kepedulian untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dari pegawai.	0%	0%	31%	69%	100%	3,69	Sangat Baik
Sikap ramah dalam melayani pegawai.	0%	0%	31%	69%	100%	3,69	Sangat Baik
Rata-rata Skor Empathy	0%	0%	31%	69%	100%	3,69	Sangat Baik
Kenyamanan ruang program studi untuk proses layanan.	0%	23%	31%	46%	100%	3,23	Baik
Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan kepada pegawai.	8%	8%	38%	46%	100%	3,23	Baik
Rata-rata Skor Tangible	4%	15%	35%	46%	100%	3,23	Baik
Rata-rata Skor TERRA	1%	5%	32%	62%	100%	3,55	Sangat Baik
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	0%	46%	54%	100%	3,54	Sangat Puas

Hasil survei layanan prodi pada prodi Sarjana Manajemen memiliki nilai tertinggi pada aspek responsiveness dan empathy dengan nilai 3,69 yang artinya sangat baik. Sedangkan nilai terendah sebesar 3,23 terdapat pada aspek tangible. Rata-rata skor kualitas layanan adalah 3,55 yang artinya layanan prodi yang diberikan sangat baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,54 yang artinya dosen sangat puas dengan layanan prodi yang diberikan.

PRODI SARJANA AKUNTANSI

Keterangan	Persentase Jawaban (%)					Skor Terbobot	Pernyataan
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
Kemampuan memberikan layanan secara cepat	0%	0%	47%	53%	100%	3,53	Sangat Baik
Kemampuan menyelesaikan keluhan layanan	0%	7%	53%	40%	100%	3,33	Sangat Baik
Rata-rata Skor Reliability	0%	3%	50%	47%	100%	3,43	Sangat Baik
Kecepatan penyelesaian proses layanan	0%	7%	60%	33%	100%	3,27	Sangat Baik
Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat	0%	0%	73%	27%	100%	3,27	Sangat Baik
Rata-rata Skor Responsiveness	0%	3%	67%	30%	100%	3,27	Sangat Baik
Ketepatan kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	7%	53%	40%	100%	3,33	Sangat Baik
Keadilan pengimplementasian kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.	0%	7%	60%	33%	100%	3,27	Sangat Baik
Rata-rata Skor Assurance	0%	7%	57%	37%	100%	3,30	Sangat Baik
Kepedulian untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dari pegawai.	0%	7%	60%	33%	100%	3,27	Sangat Baik
Sikap ramah dalam melayani pegawai.	0%	0%	60%	40%	100%	3,40	Sangat Baik
Rata-rata Skor Empathy	0%	3%	60%	37%	100%	3,33	Sangat Baik
Kenyamanan ruang program studi untuk proses layanan.	0%	13%	47%	40%	100%	3,27	Sangat Baik
Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan kepada pegawai.	0%	7%	53%	40%	100%	3,33	Sangat Baik
Rata-rata Skor Tangible	0%	10%	50%	40%	100%	3,30	Sangat Baik
Rata-rata Skor TERRA	0%	5%	57%	38%	100%	3,33	Sangat Baik
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	7%	60%	33%	100%	3,27	Sangat Puas

Hasil survei layanan prodi pada prodi Sarjana Akuntansi memiliki nilai tertinggi pada aspek reliability dengan nilai 3,43 yang artinya sangat baik. Sedangkan nilai terendah sebesar 3,27 terdapat pada aspek responsiveness. Rata-rata skor kualitas layanan adalah 3,33 yang artinya layanan prodi yang diberikan sangat baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,27 yang artinya dosen sangat puas dengan layanan prodi yang diberikan.

PRODI SARJANA EKONOMI SYARIAH

Keterangan	Persentase Jawaban (%)					Skor Terbobot	Pernyataan
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
Kemampuan memberikan layanan secara cepat	25%	0%	50%	25%	100%	2,75	Baik
Kemampuan menyelesaikan keluhan layanan	25%	0%	50%	25%	100%	2,75	Baik
Rata-rata Skor Reliability	25%	0%	50%	25%	100%	2,75	Baik
Kecepatan penyelesaian proses layanan	0%	25%	50%	25%	100%	3,00	Baik
Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat	0%	25%	50%	25%	100%	3,00	Baik
Rata-rata Skor Responsiveness	0%	25%	50%	25%	100%	3,00	Baik
Ketepatan kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	25%	50%	25%	100%	3,00	Baik
Keadilan pengimplementasian kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.	0%	25%	50%	25%	100%	3,00	Baik
Rata-rata Skor Assurance	0%	25%	50%	25%	100%	3,00	Baik
Kepedulian untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dari pegawai.	25%	0%	50%	25%	100%	2,75	Baik
Sikap ramah dalam melayani pegawai.	0%	25%	50%	25%	100%	3,00	Baik
Rata-rata Skor Empathy	13%	13%	50%	25%	100%	2,88	Baik
Kenyamanan ruang program studi untuk proses layanan.	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan kepada pegawai.	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
Rata-rata Skor Tangible	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
Rata-rata Skor TERRA	8%	13%	55%	25%	100%	2,98	Baik
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Puas

Hasil survei layanan prodi pada prodi Sarjana Ekonomi Syariah memiliki nilai tertinggi pada aspek tangible dengan nilai 3,25 yang artinya sangat baik. Sedangkan nilai terendah sebesar 2,75 terdapat pada aspek reliability. Rata-rata skor kualitas layanan adalah 2,98 yang artinya layanan prodi yang diberikan baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,25 yang artinya dosen puas dengan layanan prodi yang diberikan.

PRODI SARJANA DESAIN KOMUNIKASI VISUAL

Keterangan	Persentase Jawaban (%)					Skor Terbobot	Pernyataan
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
Kemampuan memberikan layanan secara cepat	0%	0%	40%	60%	100%	3,75	Sangat Baik
Kemampuan menyelesaikan keluhan layanan	0%	0%	40%	60%	100%	3,75	Sangat Baik
Rata-rata Skor Reliability	0%	0%	40%	60%	100%	3,75	Sangat Baik
Kecepatan penyelesaian proses layanan	0%	0%	40%	60%	100%	3,75	Sangat Baik
Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat	0%	0%	40%	60%	100%	3,75	Sangat Baik
Rata-rata Skor Responsiveness	0%	0%	40%	60%	100%	3,75	Sangat Baik
Ketepatan kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	0%	40%	60%	100%	3,75	Sangat Baik
Keadilan pengimplementasian kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.	0%	0%	40%	60%	100%	3,75	Sangat Baik
Rata-rata Skor Assurance	0%	0%	40%	60%	100%	3,75	Sangat Baik
Kepedulian untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dari pegawai.	0%	0%	40%	60%	100%	3,75	Sangat Baik
Sikap ramah dalam melayani pegawai.	0%	0%	40%	60%	100%	3,75	Sangat Baik
Rata-rata Skor Empathy	0%	0%	40%	60%	100%	3,75	Sangat Baik
Kenyamanan ruang program studi untuk proses layanan.	0%	0%	40%	60%	100%	3,75	Sangat Baik
Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan kepada pegawai.	0%	0%	40%	60%	100%	3,75	Sangat Baik
Rata-rata Skor Tangible	0%	0%	40%	60%	100%	3,75	Sangat Baik
Rata-rata Skor TERRA	0%	0%	40%	60%	100%	3,75	Sangat Baik
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	0%	40%	60%	100%	3,75	Sangat Puas

Hasil survei layanan prodi pada prodi Sarjana Desain Komunikasi Visual memiliki nilai rata-rata semua aspek sebesar 3,75 yang artinya sangat baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,75 yang artinya dosen sangat puas terhadap layanan prodi yang diberikan.

PRODI SARJANA SISTEM INFORMASI

Keterangan	Persentase Jawaban (%)					Skor Terbobot	Pernyataan
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
Kemampuan memberikan layanan secara cepat	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
Kemampuan menyelesaikan keluhan layanan	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
Rata-rata Skor Reliability	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
Kecepatan penyelesaian proses layanan	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
Rata-rata Skor Responsiveness	0%	0%	63%	38%	100%	3,38	Sangat Baik
Ketepatan kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Keadilan pengimplementasian kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Rata-rata Skor Assurance	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Kepedulian untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dari pegawai.	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Sikap ramah dalam melayani pegawai.	0%	0%	25%	75%	100%	3,75	Sangat Baik
Rata-rata Skor Empathy	0%	0%	38%	63%	100%	3,63	Sangat Baik
Kenyamanan ruang program studi untuk proses layanan.	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan kepada pegawai.	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Rata-rata Skor Tangible	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Rata-rata Skor TERRA	0%	0%	55%	45%	100%	3,45	Sangat Baik
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Puas

Hasil survei layanan prodi pada prodi Sarjana Sistem Informasi memiliki nilai tertinggi pada aspek empathy dengan nilai 3,63 yang artinya sangat baik. Sedangkan nilai terendah sebesar 3,25 terdapat pada aspek reliability. Rata-rata skor kualitas layanan adalah 3,45 yang artinya layanan prodi yang diberikan sangat baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,25 yang artinya dosen puas terhadap layanan prodi yang diberikan.

PRODI SARJANA INFORMATIKA

Keterangan	Persentase Jawaban (%)					Skor Terbobot	Pernyataan
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
Kemampuan memberikan layanan secara cepat	0%	20%	40%	40%	100%	3,00	Baik
Kemampuan menyelesaikan keluhan layanan	0%	20%	40%	40%	100%	3,00	Baik
Rata-rata Skor Reliability	0%	20%	40%	40%	100%	3,00	Baik
Kecepatan penyelesaian proses layanan	0%	20%	60%	20%	100%	2,75	Baik
Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat	0%	40%	20%	40%	100%	2,75	Baik
Rata-rata Skor Responsiveness	0%	30%	40%	30%	100%	2,75	Baik
Ketepatan kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	20%	40%	40%	100%	3,00	Baik
Keadilan pengimplementasian kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.	0%	20%	60%	20%	100%	2,75	Baik
Rata-rata Skor Assurance	0%	20%	50%	30%	100%	2,88	Baik
Kepedulian untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dari pegawai.	0%	20%	60%	20%	100%	2,75	Baik
Sikap ramah dalam melayani pegawai.	0%	20%	20%	60%	100%	3,25	Baik
Rata-rata Skor Empathy	0%	20%	40%	40%	100%	3,00	Baik
Kenyamanan ruang program studi untuk proses layanan.	0%	40%	40%	20%	100%	3,00	Baik
Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan kepada pegawai.	0%	40%	60%	0%	100%	2,75	Baik
Rata-rata Skor Tangible	0%	40%	50%	10%	100%	2,88	Baik
Rata-rata Skor TERRA	0%	26%	44%	30%	100%	2,90	Baik
c	0%	20%	60%	20%	100%	2,75	Puas

Hasil survei layanan prodi pada prodi Sarjana Informatika memiliki nilai tertinggi pada aspek reliability dan empathy dengan nilai 3,00 yang artinya baik. Sedangkan nilai terendah sebesar 2,75 terdapat pada aspek responsiveness. Rata-rata skor kualitas layanan adalah 2,90 yang artinya layanan prodi yang diberikan baik, dengan skor kepuasan sebesar 2,75 yang artinya dosen puas terhadap layanan prodi yang diberikan.

PRODI DIPLOMA PERBANKAN DAN KEUANGAN

Keterangan	Persentase Jawaban (%)					Skor Terbobot	Pernyataan
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
Kemampuan memberikan layanan secara cepat	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Kemampuan menyelesaikan keluhan layanan	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Rata-rata Skor Reliability	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Kecepatan penyelesaian proses layanan	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
Rata-rata Skor Responsiveness	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
Ketepatan kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
Keadilan pengimplementasian kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Rata-rata Skor Assurance	0%	0%	63%	38%	100%	3,38	Sangat Baik
Kepedulian untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dari pegawai.	0%	0%	25%	75%	100%	3,75	Sangat Baik
Sikap ramah dalam melayani pegawai.	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Rata-rata Skor Empathy	0%	0%	38%	63%	100%	3,63	Sangat Baik
Kenyamanan ruang program studi untuk proses layanan.	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan kepada pegawai.	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
Rata-rata Skor Tangible	0%	0%	63%	38%	100%	3,38	Sangat Baik
Rata-rata Skor TERRA	0%	0%	58%	43%	100%	3,43	Sangat Baik
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Puas

Hasil survei layanan prodi pada prodi Diploma Perbankan dan Keuangan memiliki nilai tertinggi pada aspek empathy dengan nilai 3,63 yang artinya sangat baik. Sedangkan nilai terendah sebesar 3,25 terdapat pada aspek responsiveness. Rata-rata skor kualitas layanan adalah 3,43 yang artinya layanan prodi yang diberikan sangat baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,25 yang artinya dosen puas dengan layanan prodi yang diberikan.

KESELURUHAN PRODI

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)					Skor Terbobot	Pernyataan
	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
Kemampuan memberikan layanan secara cepat	2%	2%	45%	52%	100%	3,47	Sangat Baik
Kemampuan menyelesaikan keluhan layanan	2%	5%	45%	48%	100%	3,40	Sangat Baik
Rata-rata Skor Reliability	2%	3%	45%	50%	100%	3,43	Sangat Baik
Kecepatan penyelesaian proses layanan	0%	7%	53%	40%	100%	3,33	Sangat Baik
Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat	0%	7%	50%	43%	100%	3,37	Sangat Baik
Rata-rata Skor Responsiveness	0%	7%	52%	42%	100%	3,35	Sangat Baik
Ketepatan kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	7%	50%	43%	100%	3,37	Sangat Baik
Keadilan pengimplementasian kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.	0%	7%	52%	42%	100%	3,35	Sangat Baik
Rata-rata Skor Assurance	0%	7%	51%	43%	100%	3,36	Sangat Baik
Kepedulian untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dari pegawai.	2%	5%	52%	42%	100%	3,33	Sangat Baik
Sikap ramah dalam melayani pegawai.	0%	5%	40%	55%	100%	3,50	Sangat Baik
Rata-rata Skor Empathy	1%	5%	46%	48%	100%	3,42	Sangat Baik
Kenyamanan ruang program studi untuk proses layanan.	0%	12%	50%	38%	100%	3,27	Sangat Baik
Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan kepada pegawai.	2%	8%	52%	38%	100%	3,27	Sangat Baik
Rata-rata Skor Tangible	1%	10%	51%	38%	100%	3,27	Sangat Baik
Rata-rata Skor TERRA	1%	6%	49%	44%	100%	3,37	Sangat Baik
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	5%	57%	38%	100%	3,33	Sangat Puas

Hasil survei layanan prodi secara keseluruhan menunjukkan bobot nilai tertinggi pada aspek reliability sebesar 3,43 yang artinya sangat baik. Bobot nilai terendah secara keseluruhan terdapat pada aspek tangible senilai 3,27 yang artinya baik. Meskipun aspek tangible ini memiliki nilai yang masih tergolong pada range baik, aspek ini perlu diperhatikan lagi karena semua prodi memiliki nilai aspek tangible yang rendah yang artinya secara fisik ruangan di masing-masing prodi masih belum membuat suasana nyaman dalam memberikan layanan prodi. Skor kualitas layanan sebesar 3,37 yang artinya secara keseluruhan, rata-rata pelayanan yang diberikan oleh seluruh prodi sangat baik dengan skor kepuasan sebesar 3,33 yang artinya dosen puas terhadap layanan prodi.

SARAN/MASUKAN

No	Saran/masukan
PRODI MAGISTER MANAJEMEN	
1	Perlu lebih sering koordinasi untuk kegiatan pengenalan MM
2	Ditingkatkan kecepatan layanan Surat Tugas untuk Dosen bia SISFO
3	Sudah baik layanan ini dan perlu ditingkatkan lagi
PRODI SARJANA AKUNTANSI	
1	Ditingkatkan
2	Layanan admin prodi sudah baik
3	Check n recheck
PRODI SARJANA MANAJEMEN	
1	Kaprodi manajemen saat ini sangat bijaksana
PRODI SARJANA INFORMATIKA	
1	Kondisi kelayakan fasilitas fisik pada area penerimaan tamu (guest reception area) di ruang dosen Program Studi saat ini sangat memprihatinkan. Keberadaan sejumlah sarana tempat duduk yang tidak ergonomis dan mengalami defisit kualitas secara langsung menciptakan ketidaknyamanan fisik (user discomfort) bagi para penggunanya. Dari perspektif tata kelola dan citra publik, area tersebut merupakan first point of contact yang menjadi representasi visual atas standar profesionalisme institusi. Kegagalan dalam menyediakan fasilitas pendukung yang memadai tidak hanya menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa, tetapi juga merusak perceived quality dan reputasi brand program studi di mata pemangku kepentingan eksternal, termasuk mitra industri dan tamu profesional. Penataan ulang dan modernisasi sarana ini merupakan langkah imperatif untuk menjaga marwah akademis dan standar pelayanan perguruan tinggi.
PRODI SARJANA DESAIN KOMUNIKASI VISUAL	
1	Jangan dinganti orangnya