



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI **KUALITAS LAYANAN *HUMAN CAPITAL***

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 Human Capital 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.

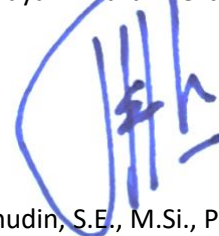
Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi aktif dalam survei ini, serta kepada seluruh tim pelaksana yang telah bekerja dengan penuh dedikasi dalam pengumpulan data dan penyusunan laporan ini.

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.)

Laporan Survei Kualitas Layanan Bagian *Human Capital* 2025/2026

Diskripsi Responden Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Bagian *Human Capital* adalah kelompok dosen dan tenaga kependidikan, dengan rincian sebagai berikut:

Kelompok	Jumlah	Persentase (%)
Dosen	63	73
Tenaga Kependidikan	23	27
Total	86	100

HASIL SURVEI

Responden Kelompok Dosen

No.	Item Pertanyaan	Dosen					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Bagian HC memberikan layanan secara tepat	3%	11%	54%	32%	3,14	Baik
2	Kemampuan Bagian HC dalam memberikan solusi terkait permasalahan layanan	2%	19%	52%	27%	3,05	Baik
	Rata-rata skor reliability	2%	15%	53%	29%	3,10	Baik
3	Kecepatan penyelesaian proses layanan	3%	10%	54%	33%	3,17	Baik
4	Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat.	2%	14%	49%	35%	3,17	Baik
	Rata-rata skor responsiveness	2%	12%	52%	34%	3,17	Baik
5	Ketepatan penerapan peraturan kepegawaian sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan yang berlaku.	5%	16%	52%	27%	3,02	Baik
6	Ketepatan sosialisasi kebijakan yang terkait dengan layanan kesejahteraan pegawai.	5%	17%	59%	19%	2,92	Baik
7	Ketepatan penyampaian bukti	5%	19%	48%	29%	3,00	Baik

No.	Item Pertanyaan	Dosen					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
	layanan yang terkait hak karyawan (seperti bukti pembayaran gaji, pendapatan lain-lain) sesuai dengan regulasi yang berlaku.						
8	Ketepatan penerapan sistem penilaian kinerja pegawai.	8%	27%	46%	19%	2,76	Baik
9	Ketepatan penerapan sistem penghargaan untuk memotivasi pegawai.	14%	24%	41%	21%	2,68	Baik
10	Ketepatan penerapan sistem pemantauan kedisiplinan pegawai.	3%	21%	49%	27%	3,00	Baik
11	Ketepatan pengembangan kompetensi pegawai.	16%	25%	38%	21%	2,63	Baik
	Rata-rata skor assurance	8%	21%	48%	23%	2,86	Baik
12	Sikap ramah dalam memberikan layanan.	5%	10%	48%	38%	3,19	Baik
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses layanan.	3%	11%	56%	30%	3,13	Baik
	Rata-rata skor empathy	4%	10%	52%	34%	3,16	Baik
14	Kenyamanan ruangan unit Human Capital untuk proses layanan.	8%	17%	49%	25%	2,92	Baik
15	Kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang unit Human Capital untuk proses layanan.	5%	19%	54%	22%	2,94	Baik
	Rata-rata skor tangible	6%	18%	52%	24%	2,93	Baik
	Rata-rata skor TERRA	5%	15%	51%	29%	3,04	Baik
16	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian HC	2%	17%	52%	29%	3,08	Puas

Hasil survei layanan *Human Capital* (HC) dengan kelompok responden dosen menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *responsiveness* dengan skor sebesar 3,17 yang artinya respon bagian HC dalam memberikan layanan sudah baik. Sedangkan, hasil survei layanan HC yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Assurance* dengan skor 2,86. Secara keseluruhan, hasil survei layanan HC sudah baik dengan skor 3,04 dengan tingkat kepuasan sebesar 3,08 yang artinya puas.

Responden Kelompok Tendik

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Bagian HC memberikan layanan secara tepat	0%	17%	74%	9%	2,91	Baik
2	Kemampuan Bagian HC dalam memberikan solusi terkait permasalahan layanan	0%	17%	74%	9%	2,91	Baik
	Rata-rata skor reliability	0%	17%	74%	9%	2,91	Baik
3	Kecepatan penyelesaian proses layanan	0%	22%	74%	4%	2,83	Baik
4	Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat.	0%	17%	70%	13%	2,96	Baik
	Rata-rata skor responsiveness	0%	20%	72%	9%	2,89	Baik
5	Ketepatan penerapan peraturan kepegawaian sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan yang berlaku.	0%	26%	74%	0%	2,74	Baik
6	Ketepatan sosialisasi kebijakan yang terkait dengan layanan kesejahteraan pegawai.	4%	26%	65%	4%	2,70	Baik
7	Ketepatan penyampaian bukti layanan yang terkait hak karyawan (seperti bukti pembayaran gaji, pendapatan lain-lain) sesuai dengan regulasi yang berlaku.	4%	30%	61%	4%	2,65	Baik
8	Ketepatan penerapan sistem penilaian kinerja pegawai.	17%	35%	48%	0%	2,30	Cukup
9	Ketepatan penerapan sistem penghargaan untuk memotivasi pegawai.	30%	13%	48%	9%	2,35	Cukup
10	Ketepatan penerapan sistem pemantauan kedisiplinan pegawai.	9%	22%	61%	9%	2,70	Baik

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
11	Ketepatan pengembangan kompetensi pegawai.	9%	30%	57%	4%	2,57	Baik
	Rata-rata skor assurance	11%	26%	59%	4%	2,57	Baik
12	Sikap ramah dalam memberikan layanan.	0%	22%	52%	26%	3,04	Baik
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses layanan.	0%	22%	65%	13%	2,91	Baik
	Rata-rata skor empathy	0%	22%	59%	20%	2,98	Baik
14	Kenyamanan ruangan unit Human Capital untuk proses layanan.	0%	30%	65%	4%	2,74	Baik
15	Kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang unit Human Capital untuk proses layanan.	0%	30%	65%	4%	2,74	Baik
	Rata-rata skor tangible	0%	30%	65%	4%	2,74	Baik
	Rata-rata skor TERRA	2%	23%	66%	9%	2,82	Baik
16	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian HC	0%	22%	70%	9%	2,87	Puas

Hasil survei layanan *Human Capital* (HC) dengan kelompok responden tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 2,98 yang artinya kepedulian bagian HC dalam memberikan layanan sudah baik. Sedangkan, hasil survei layanan HC yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Assurance* dengan skor 2,57. Secara keseluruhan, hasil survei layanan HC sudah baik dengan skor 2,82 dengan tingkat kepuasan sebesar 2,87 yang artinya tendik puas dengan layanan bagian HC.

Responden Kelompok Dosen dan Tendik

No.	Item Pertanyaan	Dosen&Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Bagian HC memberikan layanan secara tepat	2%	14%	64%	20%	3,03	Baik
2	Kemampuan Bagian HC dalam memberikan solusi terkait permasalahan layanan	1%	18%	63%	18%	2,98	Baik
	Rata-rata skor reliability	1%	16%	64%	19%	3,00	Baik
3	Kecepatan penyelesaian proses layanan	2%	16%	64%	19%	3,00	Baik
4	Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat.	1%	16%	59%	24%	3,07	Baik
	Rata-rata skor responsiveness	1%	16%	62%	21%	3,03	Baik
5	Ketepatan penerapan peraturan kepegawaian sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan yang berlaku.	2%	21%	63%	13%	2,88	Baik
6	Ketepatan sosialisasi kebijakan yang terkait dengan layanan kesejahteraan pegawai.	5%	22%	62%	12%	2,81	Baik
7	Ketepatan penyampaian bukti layanan yang terkait hak karyawan (seperti bukti pembayaran gaji, pendapatan lain-lain) sesuai dengan regulasi yang berlaku.	5%	25%	54%	16%	2,83	Baik
8	Ketepatan penerapan sistem penilaian kinerja pegawai.	13%	31%	47%	10%	2,53	Baik
9	Ketepatan penerapan sistem penghargaan untuk memotivasi pegawai.	22%	18%	45%	15%	2,52	Baik
10	Ketepatan penerapan sistem pemantauan kedisiplinan pegawai.	6%	21%	55%	18%	2,85	Baik

No.	Item Pertanyaan	Dosen&Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
11	Ketepatan pengembangan kompetensi pegawai.	12%	28%	47%	12%	2,60	Baik
	Rata-rata skor assurance	9%	24%	53%	14%	2,72	Baik
12	Sikap ramah dalam memberikan layanan.	2%	16%	50%	32%	3,12	Baik
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses layanan.	2%	16%	60%	22%	3,02	Baik
	Rata-rata skor empathy	2%	16%	55%	27%	3,07	Baik
14	Kenyamanan ruangan unit Human Capital untuk proses layanan.	4%	24%	57%	15%	2,83	Baik
15	Kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang unit Human Capital untuk proses layanan.	2%	25%	60%	13%	2,84	Baik
	Rata-rata skor tangible	3%	24%	58%	14%	2,83	Baik
	Rata-rata skor TERRA	3%	19%	58%	19%	2,93	Baik
16	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian HC	1%	20%	61%	19%	2,97	Puas

Hasil survei layanan *Human Capital* (HC) dengan kelompok responden dosen dan tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3,07 yang artinya empati bagian HC dalam memberikan layanan sudah baik. Sedangkan, hasil survei layanan HC yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Assurance* dengan skor 2,72. Secara keseluruhan, hasil survei layanan HC sudah baik dengan skor 2,93 dengan tingkat kepuasan sebesar 2,97 yang artinya dosen dan tendik sudah puas dengan layanan bagian HC.

SARAN/MASUKAN

No.	Saran/Masukan
1	Prosedur penerbitan surat tugas terlalu panjang (birokratis); pemberlakuan aturan kepegawaian dikembalikan seperti peraturan kepegawaian yang lama
2	Penerapan KPI perlu disegerakan
3	sebaiknya ada sistem yang transparan perihal penilaian kinerja karyawan
4	Penilaian Kinerja (KPI) internal diimplementasikan kembali, karena dengan menggunakan BKD saja tidak optimal
5	agar karyawan ketika mencapai visi misi, agar diberikan
6	Secara umum, masih terdapat beberapa aspek tata kelola yang perlu diperkuat, khususnya dalam hal transparansi dan akuntabilitas. Dalam beberapa kondisi, terdapat informasi atau proses pengambilan keputusan yang belum tersampaikan secara terbuka dan komprehensif kepada sivitas akademika. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan persepsi yang beragam, ketidakpastian, bahkan dugaan atau kecurigaan tertentu di lingkungan internal.

No.	Saran/Masukan
	Oleh karena itu, diperlukan mekanisme komunikasi dan keterbukaan informasi yang lebih baik, khususnya terkait kebijakan strategis, pengelolaan institusi, serta keputusan yang berdampak langsung terhadap dosen dan tenaga kependidikan. Transparansi yang memadai akan membantu membangun kepercayaan, mengurangi kesalahpahaman, serta memastikan bahwa setiap kebijakan dapat dipahami dan dipertanggungjawabkan secara objektif. Penguatan transparansi dan akuntabilitas juga penting sebagai bagian dari penerapan tata kelola perguruan tinggi yang sehat, profesional, dan berorientasi pada kepentingan institusi secara keseluruhan.