



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN KEAMANAN

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 Keamanan 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.

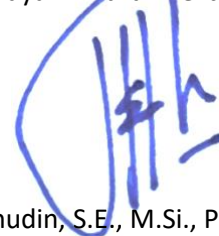
Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi aktif dalam survei ini, serta kepada seluruh tim pelaksana yang telah bekerja dengan penuh dedikasi dalam pengumpulan data dan penyusunan laporan ini.

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 Keamanan 2025/2026

Diskripsi Responden Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Keamanan 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 Petugas Keamanan menjaga keamanan kampus	0%	11%	52%	37%	3,25	Sangat Baik
2	Kemampuan Petugas Keamanan menyelesaikan masalah layanan keamanan kampus	0%	14%	51%	35%	3,21	Baik
	Rata-rata skor reliability	0%	13%	52%	36%	3,23	Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	11%	51%	38%	3,27	Sangat Baik
4	Kemudahan untuk ditemui/ dihubungi guna memberikan layanan dengan cepat.	0%	11%	49%	40%	3,29	Sangat Baik
	Rata-rata skor responsiveness	0%	11%	50%	39%	3,28	Sangat Baik
5	Ketepatan pemberian layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	0%	14%	52%	33%	3,19	Baik
6	Kesesuaian layanan dengan prosedur tetap (protap) keamanan yang berlaku.	0%	16%	49%	35%	3,19	Baik
	Rata-rata skor assurance	0%	15%	51%	34%	3,19	Baik
7	Sikap ramah dalam memberikan layanan.	2%	10%	46%	43%	3,30	Sangat Baik
8	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada masalah layanan keamanan.	0%	13%	52%	35%	3,22	Baik
	Rata-rata skor empathy	1%	11%	49%	39%	3,26	Sangat Baik

No.	Item Pertanyaan	Dosen					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
9	Kemudahan akses menuju tempat petugas keamanan	0%	10%	51%	40%	3,30	Sangat Baik
10	Kerapian penggunaan seragam lengkap dengan atributnya.	0%	5%	52%	43%	3,38	Sangat Baik
	Rata-rata skor tangible	0%	7%	52%	41%	3,34	Sangat Baik
	Rata-rata skor TERRA	0%	11%	51%	38%	3,26	Sangat Baik
11	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Petugas Keamanan (Satpam)	0%	13%	49%	38%	3,25	Sangat Puas

Hasil survei layanan Keamanan dengan kelompok responden dosen menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Tangible* dengan skor sebesar 3,34 yang artinya sangat baik. Sedangkan, hasil survei layanan bagian keamanan yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Assurance* dengan skor 3,19. Secara keseluruhan, hasil survei layanan bagian keamanan sudah sangat baik dengan skor 3,26 dengan tingkat kepuasan sebesar 3,25 yang artinya dosen sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh bagian keamanan.

Responden Kelompok Tendik

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Petugas Keamanan menjaga keamanan kampus	0%	13%	78%	9%	2,96	Baik
2	Kemampuan Petugas Keamanan menyelesaikan masalah layanan keamanan kampus	0%	17%	78%	4%	2,87	Baik
	Rata-rata skor reliability	0%	15%	78%	7%	2,91	Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	22%	70%	9%	2,87	Baik
4	Kemudahan untuk ditemui/ dihubungi guna memberikan layanan dengan cepat.	0%	17%	74%	9%	2,91	Baik
	Rata-rata skor responsiveness	0%	20%	72%	9%	2,89	Baik
5	Ketepatan pemberian layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	0%	17%	74%	9%	2,91	Baik
6	Kesesuaian layanan dengan prosedur tetap (protap) keamanan yang berlaku.	0%	22%	78%	0%	2,78	Baik
	Rata-rata skor assurance	0%	20%	76%	4%	2,85	Baik

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
7	Sikap ramah dalam memberikan layanan.	0%	9%	74%	17%	3,09	Baik
8	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada masalah layanan keamanan.	0%	13%	78%	9%	2,96	Baik
	Rata-rata skor empathy	0%	11%	76%	13%	3,02	Baik
9	Kemudahan akses menuju tempat petugas keamanan	0%	9%	83%	9%	3,00	Baik
10	Kerapian penggunaan seragam lengkap dengan atributnya.	0%	17%	70%	13%	2,96	Baik
	Rata-rata skor tangible	0%	13%	76%	11%	2,98	Baik
	Rata-rata skor TERRA	0%	16%	76%	9%	2,93	Baik
11	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Petugas Keamanan (Satpam)	0%	13%	78%	9%	2,96	Puas

Hasil survei layanan Keamanan dengan kelompok responden tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3,02 yang artinya kemampuan bagian keamanan dalam memberikan layanan sudah baik. Sedangkan, hasil survei layanan bagian keamanan yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Assurance* dengan skor 2,85. Secara keseluruhan, hasil survei layanan bagian keamanan sudah baik dengan skor 2,93 dengan tingkat kepuasan sebesar 2,96 yang artinya tendik sudah puas dengan layanan yang diberikan oleh bagian keamanan.

Responden Kelompok Dosen dan Tendik

No.	Item Pertanyaan	Dosen&Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Petugas Keamanan menjaga keamanan kampus	0%	12%	65%	23%	3,11	Baik
2	Kemampuan Petugas Keamanan menyelesaikan masalah layanan keamanan kampus	0%	16%	65%	20%	3,04	Baik
	Rata-rata skor reliability	0%	14%	65%	21%	3,07	Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	16%	60%	23%	3,07	Baik
4	Kemudahan untuk ditemui/ dihubungi guna memberikan layanan dengan cepat.	0%	14%	62%	24%	3,10	Baik
	Rata-rata skor responsiveness	0%	15%	61%	24%	3,08	Baik

No.	Item Pertanyaan	Dosen&Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
5	Ketepatan pemberian layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	0%	16%	63%	21%	3,05	Baik
6	Kesesuaian layanan dengan prosedur tetap (protap) keamanan yang berlaku.	0%	19%	64%	17%	2,99	Baik
	Rata-rata skor assurance	0%	17%	63%	19%	3,02	Baik
7	Sikap ramah dalam memberikan layanan.	1%	9%	60%	30%	3,19	Baik
8	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada masalah layanan keamanan.	0%	13%	65%	22%	3,09	Baik
	Rata-rata skor empathy	0%	11%	63%	26%	3,14	Baik
9	Kemudahan akses menuju tempat petugas keamanan	0%	9%	67%	24%	3,15	Baik
10	Kerapian penggunaan seragam lengkap dengan atributnya.	0%	11%	61%	28%	3,17	Baik
	Rata-rata skor tangible	0%	10%	64%	26%	3,16	Baik
	Rata-rata skor TERRA	0%	14%	63%	23%	3,10	Baik
11	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Petugas Keamanan (Satpam)	0%	13%	64%	23%	3,11	Puas

Hasil survei layanan Keamanan dengan kelompok responden dosen dan tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Tangible* dengan skor sebesar 3,16 yang artinya respon bagian keamanan dalam memberikan layanan sudah sangat baik. Sedangkan, hasil survei layanan bagian keamanan yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Assurance* dengan skor 3,02. Secara keseluruhan, hasil survei layanan bagian keamanan sudah baik dengan skor 3,10 dengan tingkat kepuasan sebesar 3,11 yang artinya dosen dan tendik sudah puas dengan layanan yang diberikan oleh bagian keamanan.

SARAN/MASUKAN

No.	Saran/Masukan
1	Perlunya security terstandarisasi, misal penampilan, perekrutan profesional, perhatian (tidak cuek di meja lobi)
2	Perlu diberikan briefing secara rutin terkait layanan. Masih dijumpai petugas yang melayani melihat orang (pimpinan atau tidak), masih ada petugas yang tidak menyapa siapapun yang datang bahkan cuek tidak mau melayani (pura-pura sibuk dibalik meja)
3	agar karyawan diberi apresiasi ketika karyawan tersebut mencapai visi misi
4	Ditambahkan tenaga penjaga jika 1 ngurus parkir 1 keliling tidak ada yg di pos utama
5	Untuk Satpam Internal seharusnya juga memakai seragam