



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN PENGEMUDI

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 Pengemudi 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.

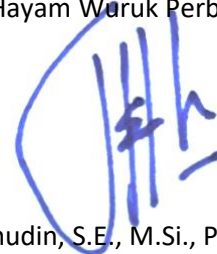
Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi aktif dalam survei ini, serta kepada seluruh tim pelaksana yang telah bekerja dengan penuh dedikasi dalam pengumpulan data dan penyusunan laporan ini.

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 Pengemudi 2025/2026

Diskripsi Responden Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Pengemudi adalah kelompok dosen dan tenaga kependidikan, dengan rincian sebagai berikut:

Kelompok	Jumlah	Persentase (%)
Dosen	63	73
Tenaga Kependidikan	23	23
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 Pengemudi dalam memberikan layanan	0%	13%	51%	37%	3,24	Baik
2	Kemampuan Petugas Pengemudi memberikan solusi terkait masalah layanan	0%	11%	59%	30%	3,19	Baik
	Rata-rata skor reliability	0%	12%	55%	33%	3,21	Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	13%	59%	29%	3,16	Baik
4	Kemudahan ditemui/ dihubungi guna memberikan layanan.	0%	10%	62%	29%	3,19	Baik
	Rata-rata skor responsiveness	0%	11%	60%	29%	3,17	Baik
6	Ketepatan dalam memberikan layanan.	0%	11%	54%	35%	3,24	Baik
7	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku.	0%	11%	56%	33%	3,22	Baik
	Rata-rata skor assurance	0%	11%	55%	34%	3,23	Baik
9	Sikap ramah dalam memberikan layanan.	2%	10%	49%	40%	3,27	Sangat Baik
10	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada masalah layanan pengemudi.	0%	13%	56%	32%	3,19	Baik
	Rata-rata skor empathy	1%	11%	52%	36%	3,23	Baik
11	Kesiapan kondisi mobil (terawat) untuk kegiatan layanan.	0%	16%	52%	32%	3,16	Baik

No.	Item Pertanyaan	Dosen					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
12	Kerapian penampilan saat memberikan layanan.	0%	13%	56%	32%	3,19	Baik
	Rata-rata skor tangible	0%	14%	54%	32%	3,17	Baik
	Rata-rata skor kualitas layanan	0%	12%	55%	33%	3,20	Baik
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengemudi	0%	13%	56%	32%	3,19	Puas

Hasil survei layanan pengemudi dengan kelompok responden dosen menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Assurance* dan *Empathy* dengan skor sebesar 3,23 yang artinya baik. Sedangkan, hasil survei layanan pengemudi yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Responsiveness* dan *Tangible* dengan skor 3,17. Secara keseluruhan, hasil survei layanan pengemudi baik dengan skor 3,20 dengan tingkat kepuasan sebesar 3,19 yang artinya dosen puas dengan layanan yang diberikan oleh pengemudi.

Responden Kelompok Tendik

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Petugas Pengemudi dalam memberikan layanan	0%	9%	87%	4%	2,96	Baik
2	Kemampuan Petugas Pengemudi memberikan solusi terkait masalah layanan	0%	9%	74%	17%	3,09	Baik
	Rata-rata skor reliability	0%	9%	80%	11%	3,02	Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	13%	70%	17%	3,04	Baik
4	Kemudahan ditemui/ dihubungi guna memberikan layanan.	4%	9%	74%	13%	2,96	Baik
	Rata-rata skor responsiveness	2%	11%	72%	15%	3,00	Baik
6	Ketepatan dalam memberikan layanan.	0%	13%	74%	13%	3,00	Baik
7	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku.	0%	13%	83%	4%	2,91	Baik
	Rata-rata skor assurance	0%	13%	78%	9%	2,96	Baik
9	Sikap ramah dalam memberikan layanan.	0%	9%	74%	17%	3,09	Baik
10	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada masalah layanan pengemudi.	0%	9%	83%	9%	3,00	Baik
	Rata-rata skor empathy	0%	9%	78%	13%	3,04	Baik

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
11	Kesiapan kondisi mobil (terawat) untuk kegiatan layanan.	0%	13%	78%	9%	2,96	Baik
12	Kerapian penampilan saat memberikan layanan.	0%	13%	83%	4%	2,91	Baik
	Rata-rata skor tangible	0%	13%	80%	7%	2,93	Baik
	Rata-rata skor kualitas layanan	0%	11%	78%	11%	2,99	Baik
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengemudi	0%	13%	83%	4%	2,91	Puas

Hasil survei layanan pengemudi dengan kelompok responden tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3,04 yang artinya layanan sudah baik. Sedangkan, hasil survei layanan pengemudi yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Tangible* dengan skor 2,93. Secara keseluruhan, hasil survei layanan pengemudi baik dengan skor 2,99 dengan tingkat kepuasan sebesar 2,91 yang artinya tendik puas dengan layanan yang diberikan oleh pengemudi.

Responden Kelompok Dosen dan Tendik

No.	Item Pertanyaan	Dosen&Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Petugas Pengemudi dalam memberikan layanan	0%	11%	69%	20%	3,10	Baik
2	Kemampuan Petugas Pengemudi memberikan solusi terkait masalah layanan	0%	10%	66%	24%	3,14	Baik
	Rata-rata skor reliability	0%	10%	68%	22%	3,12	Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	13%	64%	23%	3,10	Baik
4	Kemudahan ditemui/ dihubungi guna memberikan layanan.	2%	9%	68%	21%	3,07	Baik
	Rata-rata skor responsiveness	1%	11%	66%	22%	3,09	Baik
6	Ketepatan dalam memberikan layanan.	0%	12%	64%	24%	3,12	Baik
7	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku.	0%	12%	69%	19%	3,07	Baik
	Rata-rata skor assurance	0%	12%	67%	21%	3,09	Baik
9	Sikap ramah dalam memberikan layanan.	1%	9%	62%	29%	3,18	Baik
10	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada	0%	11%	69%	20%	3,10	Baik

No.	Item Pertanyaan	Dosen&Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
	masalah layanan pengemudi.						
	Rata-rata skor empathy	0%	10%	65%	24%	3,14	Baik
11	Kesiapan kondisi mobil (terawatt) untuk kegiatan layanan.	0%	14%	65%	20%	3,06	Baik
12	Kerapian penampilan saat memberikan layanan.	0%	13%	69%	18%	3,05	Baik
	Rata-rata skor tangible	0%	14%	67%	19%	3,05	Baik
	Rata-rata skor kualitas layanan	0%	11%	67%	22%	3,10	Baik
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengemudi	0%	13%	69%	18%	3,05	Puas

Hasil survei layanan pengemudi dengan kelompok responden dosen dan tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3,14 yang artinya pengemudi dalam memberikan layanan sudah baik. Sedangkan, hasil survei layanan pengemudi yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Tangible* dengan skor 3,05. Secara keseluruhan, hasil survei layanan pengemudi sudah baik dengan skor 3,10 dengan tingkat kepuasan sebesar 3,05 yang artinya dosen dan tendik puas dengan layanan yang diberikan oleh pengemudi.

SARAN/MASUKAN

No.	Masukan
1	Perlunya seragam kerja untuk driver, perawatan mobil secara berkala
2	agar karyawan diberi apresiasi ketika karyawan itu mencapai visi misi
3	Sudah sangat baik