



UNIVERSITAS HAYAM WURUK  
Perbanas Surabaya

# **LAPORAN HASIL SURVEI**

## **KUALITAS LAYANAN TEKNISI**

**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 Teknisi 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.

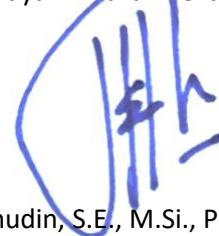
Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi aktif dalam survei ini, serta kepada seluruh tim pelaksana yang telah bekerja dengan penuh dedikasi dalam pengumpulan data dan penyusunan laporan ini.

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 Teknisi 2025/2026

### Diskripsi Responden Dosen dan Tendik

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

| Kelompok            | Jumlah    | Persentase (%) |
|---------------------|-----------|----------------|
| Dosen               | 63        | 73             |
| Tenaga Kependidikan | 23        | 27             |
| <b>Total</b>        | <b>86</b> | <b>100</b>     |

### HASIL SURVEI

#### Responden Kelompok Dosen

| No. | Item Pertanyaan                                                     | Dosen                |            |            |             |               |             |
|-----|---------------------------------------------------------------------|----------------------|------------|------------|-------------|---------------|-------------|
|     |                                                                     | Prosentase Tanggapan |            |            |             | Skor Terbobot | Pernyataan  |
|     |                                                                     | Kurang               | Cukup      | Baik       | Baik Sekali |               |             |
| 1   | Kemampuan Petugas Teknisi dalam memberikan layanan                  | 0%                   | 11%        | 57%        | 32%         | 3,21          | Baik        |
| 2   | Kemampuan Petugas Teknisi memberikan solusi terkait masalah layanan | 2%                   | 10%        | 60%        | 29%         | 3,16          | Baik        |
|     | <b>Rata-rata skor reliability</b>                                   | <b>1%</b>            | <b>10%</b> | <b>59%</b> | <b>30%</b>  | <b>3,18</b>   | <b>Baik</b> |
| 3   | Kecepatan dalam memberikan layanan                                  | 5%                   | 13%        | 57%        | 25%         | 3,03          | Baik        |
| 4   | Kemudahan ditemui/ dihubungi guna memberikan layanan.               | 6%                   | 16%        | 51%        | 27%         | 2,98          | Baik        |
|     | <b>Rata-rata skor responsiveness</b>                                | <b>6%</b>            | <b>14%</b> | <b>54%</b> | <b>26%</b>  | <b>3,01</b>   | <b>Baik</b> |
| 5   | Ketepatan dalam memberikan layanan.                                 | 0%                   | 11%        | 59%        | 30%         | 3,19          | Baik        |
| 6   | Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku.                   | 0%                   | 13%        | 54%        | 33%         | 3,21          | Baik        |
|     | <b>Rata-rata skor assurance</b>                                     | <b>0%</b>            | <b>12%</b> | <b>56%</b> | <b>32%</b>  | <b>3,20</b>   | <b>Baik</b> |
| 7   | Sikap ramah dalam memberikan layanan.                               | 0%                   | 8%         | 57%        | 35%         | 3,27          | Sangat Baik |
| 8   | Kesediaan untuk memberikan perhatian pada masalah layanan.          | 0%                   | 16%        | 48%        | 37%         | 3,21          | Baik        |
|     | <b>Rata-rata skor empathy</b>                                       | <b>0%</b>            | <b>12%</b> | <b>52%</b> | <b>36%</b>  | <b>3,24</b>   | <b>Baik</b> |
| 9   | Kesiapan sarana prasarana untuk kegiatan layanan.                   | 0%                   | 16%        | 59%        | 25%         | 3,10          | Baik        |
| 10  | Kerapian penampilan saat memberikan layanan.                        | 3%                   | 11%        | 59%        | 27%         | 3,10          | Baik        |
|     | <b>Rata-rata skor tangible</b>                                      | <b>2%</b>            | <b>13%</b> | <b>59%</b> | <b>26%</b>  | <b>3,10</b>   | <b>Baik</b> |

| No. | Item Pertanyaan                                      | Dosen                |            |            |             |               |             |
|-----|------------------------------------------------------|----------------------|------------|------------|-------------|---------------|-------------|
|     |                                                      | Prosentase Tanggapan |            |            |             | Skor Terbobot | Pernyataan  |
|     |                                                      | Kurang               | Cukup      | Baik       | Baik Sekali |               |             |
|     | <b>Rata-rata skor TERRA</b>                          | <b>2%</b>            | <b>12%</b> | <b>56%</b> | <b>30%</b>  | <b>3,14</b>   | <b>Baik</b> |
| 11  | Kepuasan yang dirasakan atas layanan Petugas Teknisi | 0%                   | 16%        | 52%        | 32%         | 3,16          | Puas        |

Hasil survei layanan teknisi dengan kelompok responden dosen menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3,24 yang artinya empati teknisi dalam memberikan layanan sudah baik. Sedangkan, hasil survei layanan teknisi yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Responsiveness* dengan skor 3,01. Secara keseluruhan, hasil survei layanan teknisi sudah baik dengan skor 3,14 dengan tingkat kepuasan sebesar 3,16 yang artinya dosen puas dengan layanan yang diberikan oleh teknisi.

#### Responden Kelompok Tendik

| No. | Item Pertanyaan                                                     | Tendik               |            |            |             |               |             |
|-----|---------------------------------------------------------------------|----------------------|------------|------------|-------------|---------------|-------------|
|     |                                                                     | Prosentase Tanggapan |            |            |             | Skor Terbobot | Pernyataan  |
|     |                                                                     | Kurang               | Cukup      | Baik       | Baik Sekali |               |             |
| 1   | Kemampuan Petugas Teknisi dalam memberikan layanan                  | 0%                   | 13%        | 78%        | 9%          | 2,96          | Baik        |
| 2   | Kemampuan Petugas Teknisi memberikan solusi terkait masalah layanan | 0%                   | 13%        | 74%        | 13%         | 3,00          | Baik        |
|     | <b>Rata-rata skor reliability</b>                                   | <b>0%</b>            | <b>13%</b> | <b>76%</b> | <b>11%</b>  | <b>2,98</b>   | <b>Baik</b> |
| 3   | Kecepatan dalam memberikan layanan                                  | 0%                   | 17%        | 70%        | 13%         | 2,96          | Baik        |
| 4   | Kemudahan ditemui/ dihubungi guna memberikan layanan.               | 0%                   | 13%        | 74%        | 13%         | 3,00          | Baik        |
|     | <b>Rata-rata skor responsiveness</b>                                | <b>0%</b>            | <b>15%</b> | <b>72%</b> | <b>13%</b>  | <b>2,98</b>   | <b>Baik</b> |
| 5   | Ketepatan dalam memberikan layanan.                                 | 0%                   | 13%        | 74%        | 13%         | 3,00          | Baik        |
| 6   | Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku.                   | 0%                   | 13%        | 74%        | 13%         | 3,00          | Baik        |
|     | <b>Rata-rata skor assurance</b>                                     | <b>0%</b>            | <b>13%</b> | <b>74%</b> | <b>13%</b>  | <b>3,00</b>   | <b>Baik</b> |
| 7   | Sikap ramah dalam memberikan layanan.                               | 0%                   | 13%        | 70%        | 17%         | 3,04          | Baik        |
| 8   | Kesediaan untuk memberikan perhatian pada masalah layanan.          | 0%                   | 13%        | 78%        | 9%          | 2,96          | Baik        |
|     | <b>Rata-rata skor empathy</b>                                       | <b>0%</b>            | <b>13%</b> | <b>74%</b> | <b>13%</b>  | <b>3,00</b>   | <b>Baik</b> |
| 9   | Kesiapan sarana prasarana untuk kegiatan layanan.                   | 0%                   | 13%        | 78%        | 9%          | 2,96          | Baik        |
| 10  | Kerapian penampilan saat memberikan layanan.                        | 0%                   | 13%        | 78%        | 9%          | 2,96          | Baik        |
|     | <b>Rata-rata skor tangible</b>                                      | <b>0%</b>            | <b>13%</b> | <b>78%</b> | <b>9%</b>   | <b>2,96</b>   | <b>Baik</b> |
|     | <b>Rata-rata skor TERRA</b>                                         | <b>0%</b>            | <b>13%</b> | <b>75%</b> | <b>12%</b>  | <b>2,98</b>   | <b>Baik</b> |

| No. | Item Pertanyaan                                      | Tendik               |       |      |             |               |            |
|-----|------------------------------------------------------|----------------------|-------|------|-------------|---------------|------------|
|     |                                                      | Prosentase Tanggapan |       |      |             | Skor Terbobot | Pernyataan |
|     |                                                      | Kurang               | Cukup | Baik | Baik Sekali |               |            |
| 11  | Kepuasan yang dirasakan atas layanan Petugas Teknisi | 0%                   | 13%   | 74%  | 13%         | 3,00          | Puas       |

Hasil survei layanan teknisi dengan kelompok responden tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Assurance* dan *Empathy* dengan skor sebesar 3,00 yang artinya baik. Sedangkan, hasil survei layanan teknisi yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Tangible* dengan skor 2,96. Secara keseluruhan, hasil survei layanan teknisi sudah baik dengan skor 2,98 dengan tingkat kepuasan sebesar 3,00 yang artinya tendik puas dengan layanan yang diberikan oleh teknisi.

#### Responden Kelompok Dosen dan Tendik

| No. | Item Pertanyaan                                                     | Dosen&Tendik         |            |            |             |               |             |
|-----|---------------------------------------------------------------------|----------------------|------------|------------|-------------|---------------|-------------|
|     |                                                                     | Prosentase Tanggapan |            |            |             | Skor Terbobot | Pernyataan  |
|     |                                                                     | Kurang               | Cukup      | Baik       | Baik Sekali |               |             |
| 1   | Kemampuan Petugas Teknisi dalam memberikan layanan                  | 0%                   | 12%        | 68%        | 20%         | 3,08          | Baik        |
| 2   | Kemampuan Petugas Teknisi memberikan solusi terkait masalah layanan | 1%                   | 11%        | 67%        | 21%         | 3,08          | Baik        |
|     | <b>Rata-rata skor reliability</b>                                   | <b>0%</b>            | <b>12%</b> | <b>67%</b> | <b>21%</b>  | <b>3,08</b>   | <b>Baik</b> |
| 3   | Kecepatan dalam memberikan layanan                                  | 2%                   | 15%        | 63%        | 19%         | 2,99          | Baik        |
| 4   | Kemudahan ditemui/ dihubungi guna memberikan layanan.               | 3%                   | 14%        | 62%        | 20%         | 2,99          | Baik        |
|     | <b>Rata-rata skor responsiveness</b>                                | <b>3%</b>            | <b>15%</b> | <b>63%</b> | <b>20%</b>  | <b>2,99</b>   | <b>Baik</b> |
| 5   | Ketepatan dalam memberikan layanan.                                 | 0%                   | 12%        | 66%        | 22%         | 3,10          | Baik        |
| 6   | Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku.                   | 0%                   | 13%        | 64%        | 23%         | 3,10          | Baik        |
|     | <b>Rata-rata skor assurance</b>                                     | <b>0%</b>            | <b>12%</b> | <b>65%</b> | <b>22%</b>  | <b>3,10</b>   | <b>Baik</b> |
| 7   | Sikap ramah dalam memberikan layanan.                               | 0%                   | 10%        | 63%        | 26%         | 3,16          | Baik        |
| 8   | Kesediaan untuk memberikan perhatian pada masalah layanan.          | 0%                   | 14%        | 63%        | 23%         | 3,08          | Baik        |
|     | <b>Rata-rata skor empathy</b>                                       | <b>0%</b>            | <b>12%</b> | <b>63%</b> | <b>24%</b>  | <b>3,12</b>   | <b>Baik</b> |
| 9   | Kesiapan sarana prasarana untuk kegiatan layanan.                   | 0%                   | 14%        | 68%        | 17%         | 3,03          | Baik        |
| 10  | Kerapian penampilan saat memberikan layanan.                        | 2%                   | 12%        | 68%        | 18%         | 3,03          | Baik        |
|     | <b>Rata-rata skor tangible</b>                                      | <b>1%</b>            | <b>13%</b> | <b>68%</b> | <b>17%</b>  | <b>3,03</b>   | <b>Baik</b> |
|     | <b>Rata-rata skor TERRA</b>                                         | <b>1%</b>            | <b>13%</b> | <b>65%</b> | <b>21%</b>  | <b>3,06</b>   | <b>Baik</b> |
| 11  | Kepuasan yang dirasakan atas layanan Petugas Teknisi                | 0%                   | 14%        | 63%        | 22%         | 3,08          | Puas        |

Hasil survei layanan teknisi dengan kelompok responden dosen dan tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3,12 yang artinya empati teknisi dalam memberikan layanan sudah baik. Sedangkan, hasil survei layanan teknisi yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Responsiveness* dengan skor 2,99. Secara keseluruhan, hasil survei layanan teknisi sudah baik dengan skor 3,06 dengan tingkat kepuasan sebesar 3,08 yang artinya dosen dan tendik puas dengan layanan yang diberikan oleh teknisi.

#### **SARAN/MASUKAN**

| <b>No.</b> | <b>Masukan</b>                                                                                                   |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1          | Perlunya kerapian penampilan, seragam kerja, kemudahan menghubungi teknisi, kecepatan layanan perlu ditingkatkan |
| 2          | Sebaiknya dijaga kerapian, terkadang datang melayani seperti orang habis bangun tidur                            |
| 3          | ditingkatn KECEPATAN dan KEMUDAHAN dikontak jika ada trouble komputer , AC di kelas                              |
| 4          | agar seorang karyawan di berikan apresiasi atas pencapaian visi misi itu                                         |
| 5          | Di kampus 1 kurangnya tenaganteknisi jd sulit ditemui                                                            |