



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN PRAMUBAKTI

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 Pramubakti 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.

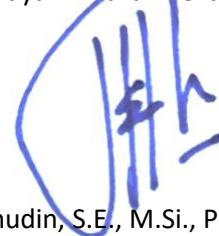
Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi aktif dalam survei ini, serta kepada seluruh tim pelaksana yang telah bekerja dengan penuh dedikasi dalam pengumpulan data dan penyusunan laporan ini.

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 Pramubakti 2025/2026

Diskripsi Responden Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Pramubakti 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 Pramubakti dalam memberikan layanan secara tepat.	0%	6%	52%	41%	3,35	Sangat Baik
2	Kemampuan Petugas Pramubakti dalam memberikan solusi terkait permasalahan layanan	0%	8%	56%	37%	3,29	Sangat Baik
	Rata-rata skor reliability	0%	7%	54%	39%	3,32	Sangat Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	6%	51%	43%	3,37	Sangat Baik
4	Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat.	0%	13%	51%	37%	3,24	Baik
	Rata-rata skor responsiveness	0%	10%	51%	40%	3,30	Sangat Baik
5	Ketepatan dalam memberikan layanan.	0%	13%	54%	33%	3,21	Baik
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku.	0%	13%	51%	37%	3,24	Baik
	Rata-rata skor assurance	0%	13%	52%	35%	3,22	Baik
7	Sikap ramah dalam memberikan layanan.	0%	5%	43%	52%	3,48	Sangat Baik
8	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses layanan.	0%	8%	51%	41%	3,33	Sangat Baik
	Rata-rata skor empathy	0%	6%	47%	47%	3,40	Sangat Baik

No.	Item Pertanyaan	Dosen					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
9	Kemudahan akses menuju ruangan pramubakti.	3%	10%	52%	35%	3,19	Baik
10	Kerapian penampilan saat memberikan layanan.	0%	8%	57%	35%	3,27	Sangat Baik
	Rata-rata skor tangible	2%	9%	55%	35%	3,23	Baik
	Rata-rata skor TERRA	0%	9%	52%	39%	3,30	Sangat Baik
11	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Petugas Pramubakti	0%	8%	56%	37%	3,29	Sangat Puas

Hasil survei layanan Pramubakti dengan kelompok responden dosen menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3,40 yang artinya empati pramubakti dalam memberikan layanan sudah baik. Sedangkan, hasil survei layanan pramubakti yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Assurance* dengan skor 3,22. Secara keseluruhan, hasil survei layanan pramubakti sudah sangat baik dengan skor 3,30 dengan tingkat kepuasan sebesar 3,29 yang artinya dosen sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh pramubakti.

Responden Kelompok Tendik

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Petugas Pramubakti dalam memberikan layanan secara tepat.	0%	17%	57%	26%	3,09	Baik
2	Kemampuan Petugas Pramubakti dalam memberikan solusi terkait permasalahan layanan	0%	30%	52%	17%	2,87	Baik
	Rata-rata skor reliability	0%	24%	54%	22%	2,98	Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	13%	57%	30%	3,17	Baik
4	Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat.	4%	22%	57%	17%	2,87	Baik
	Rata-rata skor responsiveness	2%	17%	57%	24%	3,02	Baik
5	Ketepatan dalam memberikan layanan.	0%	17%	65%	17%	3,00	Baik
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku.	0%	17%	65%	17%	3,00	Baik
	Rata-rata skor assurance	0%	17%	65%	17%	3,00	Baik
7	Sikap ramah dalam memberikan layanan.	0%	13%	61%	26%	3,13	Baik

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
8	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses layanan.	0%	17%	65%	17%	3,00	Baik
	Rata-rata skor empathy	0%	15%	63%	22%	3,07	Baik
9	Kemudahan akses menuju ruangan pramubakti.	0%	17%	65%	17%	3,00	Baik
10	Kerapian penampilan saat memberikan layanan.	0%	17%	74%	9%	2,91	Baik
	Rata-rata skor tangible	0%	17%	70%	13%	2,96	Baik
	Rata-rata skor TERRA	0%	18%	62%	20%	3,00	Baik
11	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Petugas Pramubakti	0%	13%	78%	9%	2,96	Puas

Hasil survei layanan Pramubakti dengan kelompok responden tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3,07 yang artinya empati pramubakti dalam memberikan layanan sudah baik. Sedangkan, hasil survei layanan pramubakti yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Tangible* dengan skor 2,96. Secara keseluruhan, hasil survei layanan pramubakti sudah baik dengan skor 3,00 dengan tingkat kepuasan sebesar 2,96 yang artinya tendik sudah puas dengan layanan yang diberikan oleh pramubakti.

Responden Kelompok Dosen dan Tendik

No.	Item Pertanyaan	Dosen&Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Petugas Pramubakti dalam memberikan layanan secara tepat.	0%	12%	54%	34%	3,22	Baik
2	Kemampuan Petugas Pramubakti dalam memberikan solusi terkait permasalahan layanan	0%	19%	54%	27%	3,08	Baik
	Rata-rata skor reliability	0%	16%	54%	30%	3,15	Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	10%	54%	37%	3,27	Sangat Baik
4	Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat.	2%	17%	54%	27%	3,05	Baik
	Rata-rata skor responsiveness	1%	13%	54%	32%	3,16	Baik
5	Ketepatan dalam memberikan layanan.	0%	15%	60%	25%	3,10	Baik
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku.	0%	15%	58%	27%	3,12	Baik

No.	Item Pertanyaan	Dosen&Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
	Rata-rata skor assurance	0%	15%	59%	26%	3,11	Baik
7	Sikap ramah dalam memberikan layanan.	0%	9%	52%	39%	3,30	Sangat Baik
8	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses layanan.	0%	13%	58%	29%	3,17	Baik
	Rata-rata skor empathy	0%	11%	55%	34%	3,23	Baik
9	Kemudahan akses menuju ruangan pramubakti.	2%	13%	59%	26%	3,10	Baik
10	Kerapian penampilan saat memberikan layanan.	0%	13%	66%	22%	3,09	Baik
	Rata-rata skor tangible	1%	13%	62%	24%	3,09	Baik
	Rata-rata skor TERRA	0%	14%	57%	29%	3,15	Baik
11	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Petugas Pramubakti	0%	10%	67%	23%	3,12	Puas

Hasil survei layanan Pramubakti dengan kelompok responden dosen dan tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3,23 yang artinya empati pramubakti dalam memberikan layanan sudah baik. Sedangkan, hasil survei layanan pramubakti yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Tangible* dengan skor 3,09. Secara keseluruhan, hasil survei layanan pramubakti sudah baik dengan skor 3,15 dengan tingkat kepuasan sebesar 3,12 yang artinya dosen dan tendik sudah puas dengan layanan yang diberikan oleh pramubakti.

SARAN/MASUKAN

No.	Saran/Masukan
1	Perlu ada seragam, akses ruang pramubakti ditingkatkan (telp kadang diangkat)
2	Sudah baik selama ini
3	Kebersihan ruang terutama di bawah meja agar diperhatikan
4	agar karyawan diberi apresiasi ketika ada karyawan mencapai visi misi
5	Mungkin di tambahkan pramubakti karena kalau adabyg keliling tidak bs di temuin di ruangan
6	petugas oramubakti tolong untuk ditraining lagi dalsm etos kerja yang lebihmemadai