



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI

KUALITAS LAYANAN

AKADEMIK

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 Akademik 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 tiga kelompok utama dalam sivitas akademika, yaitu **dosen, tenaga kependidikan (tendik), dan mahasiswa**, 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.

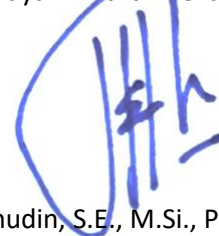
Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi aktif dalam survei ini, serta kepada seluruh tim pelaksana yang telah bekerja dengan penuh dedikasi dalam pengumpulan data dan penyusunan laporan ini.

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 Akademik 2025/2026

A. RESPONDEN MAHASISWA

A.1. Data Responden

Berikut rincian responden mahasiswa yang mengisi kuesioner Akademik yang dikelompokkan berdasarkan prodi sebagai berikut:

Prodi	Banyak Responden	Persentase (%)
D3 Perbankan dan Keuangan	28	3
Sarjana Manajemen	240	29
Sarjana Akuntansi	194	23
Sarjana Ekonomi Syariah	51	6
Magister Manajemen	138	17
Magister Akuntansi	19	2
Sarjana Sistem Informasi	51	6
Sarjana Informatika	47	6
Sarjana Desain Komunikasi Visual	63	8
Total	831	100

A.2. Hasil Survei

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
1	Kemampuan Bagian Akademik dalam memberikan layanan pemrograman KRS	2%	13%	53%	33%	100%	3,17	Baik
2	Kemampuan memberikan layanan pemrosesan ijin/ sakit tidak mengikuti kuliah	1%	16%	53%	30%	100%	3,12	Baik
3	Kemampuan menyelesaikan permasalahan mahasiswa	2%	16%	51%	31%	100%	3,11	Baik
	Rata-rata Reliability	2%	15%	52%	31%	100%	3,13	Baik
4	Kecepatan Bagian Akademik dalam memberikan layanan	1%	17%	52%	30%	100%	3,10	Baik
5	Kecepatan menanggapi keluhan	4%	17%	49%	30%	100%	3,06	Baik
6	Selalu tersedia waktu untuk memberikan layanan	1%	16%	50%	33%	100%	3,14	Baik
	Rata-rata Responsiveness	2%	17%	50%	31%	100%	3,10	Baik
7	Pemenuhan layanan Bagian Akademik sesuai ketentuan	1%	12%	55%	32%	100%	3,17	Baik
8	Ketepatan penyelesaian keluhan sesuai ketentuan	2%	16%	54%	29%	100%	3,10	Baik
9	Pengelolaan administrasi kehadiran kuliah sesuai ketentuan	2%	13%	54%	31%	100%	3,14	Baik
10	Pelaksanaan penyampaian nilai ujian sesuai ketentuan	1%	13%	53%	33%	100%	3,19	Baik
	Rata-rata Assurance	1%	13%	54%	31%	100%	3,15	Baik
11	Pelaksanaan pemrograman KRS sesuai ketentuan	1%	12%	52%	35%	100%	3,20	Baik
12	Sikap ramah dalam memberikan	1%	13%	52%	34%	100%	3,19	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
	layanan							
13	Kepedulian dalam menyelesaikan permasalahan layanan	1%	14%	51%	33%	100%	3,16	Baik
14	Kesediaan memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	1%	13%	55%	30%	100%	3,14	Baik
	Rata-rata Empathy	1%	13%	53%	33%	100%	3,17	Baik
15	Kecukupan sarana perkuliahan daring (seperti Zoom)	1%	14%	48%	37%	100%	3,21	Baik
16	Kemudahan akses layanan ke Bagian Akademik	2%	15%	51%	32%	100%	3,14	Baik
	Rata-rata Tangible	1%	15%	49%	35%	100%	3,18	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	2%	15%	52%	32%	100%	3,15	Baik
17	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Akademik	1%	15%	50%	34%	100%	3,17	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek tangible yaitu senilai 3,18 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek responsiveness yaitu sebesar 3,10. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek responsiveness masih berada di skala baik. Rata-rata skor TERRA sebesar 3,18 yang artinya baik, dengan skor kepuasan layanan sebesar 3,17 yang artinya mahasiswa puas terhadap layanan yang diberikan.

B. RESPONDEN DOSEN DAN TENDIK

B.1. Data Responden

Berikut rincian responden dosen dan tendik yang mengisi kuesioner Akademik:

Kelompok	Jumlah	Persentase (%)
Dosen	60	75
Tenaga Kependidikan	20	25
Total	80	100

B.2. Hasil Survei

Dosen

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
1	Kemampuan Bagian Akademik dalam memberikan layanan	2%	5%	58%	35%	100%	3,27	Sangat Baik
2	Kemampuan Bagian Akademik dalam menyelesaikan permasalahan terkait layanan	2%	13%	57%	28%	100%	3,12	Baik
	Rata-Rata Skor Reliability	2%	9%	58%	32%	100%	3,19	Baik
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	2%	3%	63%	32%	100%	3,25	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	3%	10%	50%	37%	100%	3,20	Baik
5	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	13%	53%	33%	100%	3,20	Baik
	Rata-Rata Skor Responsiveness	2%	9%	56%	34%	100%	3,22	Baik
6	Layanan Akademik sesuai dengan ketentuan	0%	3%	60%	37%	100%	3,33	Sangat Baik
7	Kualitas layanan administrasi untuk kehadiran mengajar sesuai dengan	0%	7%	58%	35%	100%	3,28	Sangat Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
	ketentuan							
8	Kualitas layanan administrasi untuk soal ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	5%	62%	33%	100%	3,28	Sangat Baik
9	Kualitas layanan administrasi untuk distribusi berkas jawaban ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	5%	63%	32%	100%	3,27	Sangat Baik
10	Kualitas layanan administrasi untuk perwalian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	8%	62%	30%	100%	3,22	Baik
11	Pemenuhan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	5%	63%	32%	100%	3,27	Sangat Baik
	Rata-Rata Skor Assurance	0%	6%	61%	33%	100%	3,28	Sangat Baik
12	Sikap ramah dalam memberikan layanan	3%	13%	53%	30%	100%	3,10	Baik
13	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah dalam layanan	3%	12%	52%	33%	100%	3,15	Baik
14	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	2%	12%	52%	35%	100%	3,20	Baik
	Rata-Rata Skor Empathy	3%	12%	52%	33%	100%	3,15	Baik
15	Kesesuaian sarana prasarana untuk proses layanan	0%	13%	58%	28%	100%	3,15	Baik
16	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	2%	17%	53%	28%	100%	3,08	Baik
17	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Akademik	3%	5%	53%	38%	100%	3,27	Sangat Baik
	Rata-Rata Skor Tangible	2%	12%	55%	32%	100%	3,17	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	2%	10%	56%	33%	100%	3,20	Baik
18	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dari Bagian Akademik	0%	12%	62%	27%	100%	3,15	Puas

Rata-rata bobot nilai tertinggi ada di aspek assurance dengan nilai 3,28 yang artinya sangat baik, sedangkan rata-rata bobot nilai terendah sebesar 3,15 ada di aspek empathy yang artinya baik. Hasil survei bagian akademik dengan responden dosen menunjukkan bahwa rata-rata bobot TERRA adalah 3,20 yang artinya pelayanan yang diberikan oleh Bagian Akademik sudah baik, dengan rata-rata skor kepuasan sebesar 3,15 yang artinya dosen puas terhadap layanan yang diberikan.

Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
1	Kemampuan Bagian Akademik dalam memberikan layanan	0%	35%	50%	15%	100%	2,80	Baik
2	Kemampuan Bagian Akademik dalam menyelesaikan permasalahan terkait layanan	0%	35%	50%	15%	100%	2,80	Baik
	Rata-Rata Skor Reliability	0%	35%	50%	15%	100%	2,80	Baik
3	Selalu di tempat guna memberikan	0%	20%	70%	10%	100%	2,90	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
	layanan secara cepat							
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	0%	25%	65%	10%	100%	2,85	Baik
5	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	40%	50%	10%	100%	2,70	Baik
	Rata-Rata Skor Responsiveness	0%	28%	62%	10%	100%	2,82	Baik
6	Layanan Akademik sesuai dengan ketentuan	0%	30%	60%	10%	100%	2,80	Baik
7	Kualitas layanan administrasi untuk kehadiran mengajar sesuai dengan ketentuan	0%	25%	65%	10%	100%	2,85	Baik
8	Kualitas layanan administrasi untuk soal ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	35%	50%	15%	100%	2,80	Baik
9	Kualitas layanan administrasi untuk distribusi berkas jawaban ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	25%	60%	15%	100%	2,90	Baik
10	Kualitas layanan administrasi untuk perwalian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	30%	55%	15%	100%	2,85	Baik
11	Pemenuhan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	25%	65%	10%	100%	2,85	Baik
	Rata-Rata Skor Assurance	0%	28%	59%	13%	100%	2,84	Baik
12	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	35%	55%	10%	100%	2,75	Baik
13	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah dalam layanan	0%	40%	50%	10%	100%	2,70	Baik
14	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	0%	30%	55%	15%	100%	2,85	Baik
	Rata-Rata Skor Empathy	0%	35%	53%	12%	100%	2,77	Baik
15	Kesesuaian sarana prasarana untuk proses layanan	0%	20%	70%	10%	100%	2,90	Baik
16	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	30%	65%	5%	100%	2,75	Baik
17	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Akademik	0%	20%	65%	15%	100%	2,95	Baik
	Rata-Rata Skor Tangible	0%	23%	67%	10%	100%	2,87	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	0%	30%	58%	12%	100%	2,82	Baik
18	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dari Bagian Akademik	0%	35%	50%	15%	100%	2,80	Puas

Rata-rata bobot nilai tertinggi ada di aspek tangible dengan nilai 2,87 yang artinya baik, sedangkan rata-rata bobot nilai terendah sebesar 2,77 ada di aspek empathy yang artinya baik. Hasil survei bagian akademik dengan responden tendik menunjukkan bahwa rata-rata bobot TERRA adalah 2,87 yang artinya pelayanan yang diberikan oleh Bagian Akademik sudah baik, dengan rata-rata skor kepuasan sebesar 2,80 yang artinya tendik puas terhadap layanan yang diberikan.

Dosen & Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
1	Kemampuan Bagian Akademik dalam memberikan layanan	1%	20%	54%	25%	100%	3,03	Baik
2	Kemampuan Bagian Akademik dalam menyelesaikan permasalahan terkait layanan	1%	24%	53%	22%	100%	2,96	Baik
	Rata-Rata Skor Reliability	1%	22%	54%	23%	100%	3,00	Baik
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	1%	12%	67%	21%	100%	3,08	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	2%	18%	58%	23%	100%	3,03	Baik
5	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	27%	52%	22%	100%	2,95	Baik
	Rata-Rata Skor Responsiveness	1%	19%	59%	22%	100%	3,02	Baik
6	Layanan Akademik sesuai dengan ketentuan	0%	17%	60%	23%	100%	3,07	Baik
7	Kualitas layanan administrasi untuk kehadiran mengajar sesuai dengan ketentuan	0%	16%	62%	23%	100%	3,07	Baik
8	Kualitas layanan administrasi untuk soal ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	20%	56%	24%	100%	3,04	Baik
9	Kualitas layanan administrasi untuk distribusi berkas jawaban ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	15%	62%	23%	100%	3,08	Baik
10	Kualitas layanan administrasi untuk perwalian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	19%	58%	23%	100%	3,03	Baik
11	Pemenuhan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	15%	64%	21%	100%	3,06	Baik
	Rata-Rata Skor Assurance	0%	17%	60%	23%	100%	3,06	Baik
12	Sikap ramah dalam memberikan layanan	2%	24%	54%	20%	100%	2,93	Baik
13	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah dalam layanan	2%	26%	51%	22%	100%	2,93	Baik
14	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	1%	21%	53%	25%	100%	3,03	Baik
	Rata-Rata Skor Empathy	1%	24%	53%	22%	100%	2,96	Baik
15	Kesesuaian sarana prasarana untuk proses layanan	0%	17%	64%	19%	100%	3,03	Baik
16	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	1%	23%	59%	17%	100%	2,92	Baik
17	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Akademik	2%	13%	59%	27%	100%	3,11	Baik
	Rata-Rata Skor Tangible	1%	18%	61%	21%	100%	3,02	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	1%	20%	57%	22%	100%	3,01	Baik
18	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dari Bagian Akademik	0%	23%	56%	21%	100%	2,98	Puas

Rata-rata bobot nilai tertinggi ada di aspek assurance dengan nilai 3,06 yang artinya baik, sedangkan rata-rata bobot nilai terendah sebesar 2,96 ada di aspek empathy yang artinya baik. Hasil survei bagian akademik dengan responden dosen dan tendik menunjukkan bahwa rata-rata bobot TERRA adalah 3,01 yang artinya pelayanan yang diberikan oleh Bagian Akademik sudah baik, dengan rata-rata skor kepuasan sebesar 2,98 yang artinya dosen dan tendik puas terhadap layanan yang diberikan.

SARAN/MASUKAN

No.	Saran / Masukkan
1.	Akademik merangkap admin prodi berimbas pada kurang maksimalnya layanan akademik dan layanan prodi, kecermatan dalam pengelolaan lembar jawaban uas perlu ditingkatkan
2.	Sebaiknya lebih ramah pada pelayanan dengan mahasiswa dan juga para dosen. Jangan terlalu melempar masalah atau memutar untuk menjadi solusi
3.	<p>a. Mohon dosen PJMK mengetahui semua kelas paralel dan dosen yang menjadi tanggung jawabnya.</p> <p>b. Mohon di-list mahasiswa yang bisa diunduh dan diakses mulai minggu 1 perkuliahan, sehingga dosen sudah bisa menyiapkan data untuk continuous assessment mulai pertemuan kuliah minggu pertama.</p>
4.	Tidak ada akademik dinkampus 1 adanya admin yg metangkap
5	Respon via wa tidak dibatasi pada jam kerja krn ada permasalahan urgen yang mungkin terjadi diluar jam/hari kerja
6	Ditingkatkan lg layanannya