UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI

KUALITAS LAYANAN KEMAHASISWAAN

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 Kemahasiswaan 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 Kemahasiswaan
2025/2026

A. RESPONDEN MAHASISWA

A.1. Data Responden

Berikut rincian responden mahasiswa yang mengisi kuesioner Kemahasiswaan yang dikelompokkan beradasarkan prodi sebagai berikut:

Prodi	Banyak Responden	Persentase (%)
D3 Perbankan dan Keuangan	28	3
S1 Manajemen	239	29
S1 Akuntansi	194	23
S1 Ekonomi Syariah	49	6
S2 Manajemen	137	17
S2 Akuntansi	19	2
S1 Sistem Informasi	51	6
S1 Informatika	46	6
S1 Desain Komunikasi Visual	63	8
Total	**826**	100

A.2. Hasil Survei

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
1	Kemampuan menyelesaikan permasalahan layanan	2%	13%	53%	33%	100%	3,15	Baik
2	Kemampuan memberikan layanan	2%	13%	53%	33%	100%	3,17	Baik
	Rata-rata Reliability	**2%**	**13%**	**53%**	**33%**	**100%**	**3,16**	**Baik**
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	2%	13%	53%	33%	100%	3,12	Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan	2%	13%	53%	33%	100%	3,11	Baik
5	Selalu tersedia waktu guna memberikan layanan	2%	13%	53%	33%	100%	3,12	Baik
	Rata-rata Responsiveness	**2%**	**13%**	**53%**	**33%**	**100%**	**3,12**	**Baik**
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku	2%	13%	53%	33%	100%	3,15	Baik
7	Ketepatan penyelesaian keluhan atas layanan yang diberikan	2%	13%	53%	33%	100%	3,16	Baik
8	Ketepatan pelaksanaan peraturan/ tata tertib kampus sesuai ketentuan yang berlaku	2%	13%	53%	33%	100%	3,17	Baik
9	Ketepatan pemberian sanksi atas pelanggaran sesuai ketentuan yang berlaku.	2%	13%	53%	33%	100%	3,16	Baik
10	Pelaksanaan pembuatan surat keterangan sesuai ketentuan yang berlaku	2%	13%	53%	33%	100%	3,17	Baik
11	Pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa sesuai ketentuan yang berlaku	2%	13%	53%	33%	100%	3,16	Baik
12	Pengelolaan sistem kredit softskill	2%	13%	53%	33%	100%	3,16	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
	mahasiswa sesuai ketentuan yang berlaku							
13	Pengelolaan pengembangan minat-bakat melalui ormawa	2%	13%	53%	33%	100%	3,14	Baik
14	Pengelolaan peningkatan prestasi mahasiswa (seperti lomba/ kompetisi, hibah, Program Kreativitas Mahasiswa / PKM)	2%	13%	53%	33%	100%	3,14	Baik
15	Pelaksanaan pemberian beasiswa	2%	13%	53%	33%	100%	3,14	Baik
16	Penyediaan layanan kesehatan.	2%	13%	53%	33%	100%	3,09	Baik
17	Penyediaan layanan Bimbingan dan Konseling.	2%	13%	53%	33%	100%	3,16	Baik
18	Penyediaan layanan pengembangan karir dan bimbingan kewirausahaan	2%	13%	53%	33%	100%	3,16	Baik
	Rata-rata Assurance	**2%**	**13%**	**53%**	**33%**	**100%**	**3,15**	**Baik**
19	Kepedulian menyelesaikan permasalahan layanan	2%	13%	53%	33%	100%	3,14	Baik
20	Sikap ramah dalam memberikan layanan	2%	13%	53%	33%	100%	3,22	Baik
21	Kesediaan memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	2%	13%	53%	33%	100%	3,20	Baik
	Rata-rata Empathy	**2%**	**13%**	**53%**	**33%**	**100%**	**3,19**	**Baik**
22	Kemudahan akses ke unit kemahasiswaan	2%	13%	53%	33%	100%	3,22	Baik
23	Kecukupan sarana dan prasarana	2%	13%	53%	33%	100%	3,11	Baik
	Rata-rata Tangible	**2%**	**13%**	**53%**	**33%**	**100%**	**3,16**	**Baik**
	Rata-rata Skor TERRA	**2%**	**14%**	**53%**	**32%**	**100%**	**3,16**	**Baik**
24	Kepuasan yang dirasakan atas layanan unit kemahasiswaan	2%	13%	53%	33%	100%	3,16	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,19 yang berada di skala baik, sedangkan bobit nilai terendah ada di aspek responsiveness yaitu sebesar 3,12. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,16 yang artinya baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,16 yang artinya mahasiswa puas atas layanan yang diberikan.

B. RESPONDEN DOSEN DAN TENDIK

B.1. Data Responden

Berikut rincian responden dosen dan tendik yang mengisi kuesioner Kemahasiswaan:

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 Kemahasiswaan dalam memberikan layanan	0%	7%	50%	43%	100%	3,37	0%
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan	0%	5%	62%	33%	100%	3,28	0%

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
	Rata-Rata Skor Reliability	**0%**	**6%**	**56%**	**38%**	**100%**	**3,33**	**0%**
3	Selalu ada di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	5%	47%	48%	100%	3,43	0%
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	0%	10%	52%	38%	100%	3,28	0%
5	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	7%	53%	40%	100%	3,33	0%
	Rata-Rata Skor Responsiveness	**0%**	**7%**	**51%**	**42%**	**100%**	**3,35**	**0%**
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	0%	3%	58%	38%	100%	3,35	0%
7	Layanan tentang data mahasiswa sesuai dengan data terkini	3%	5%	52%	40%	100%	3,28	3%
	Rata-Rata Skor Assurance	**2%**	**4%**	**55%**	**39%**	**100%**	**3,32**	**2%**
8	Sikap ramah dalam memberikan layanan	2%	5%	57%	37%	100%	3,28	2%
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah layanan	0%	10%	50%	40%	100%	3,30	0%
10	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	0%	7%	52%	42%	100%	3,35	0%
	Rata-Rata Skor Empathy	**1%**	**7%**	**53%**	**39%**	**100%**	**3,31**	**1%**
11	Kesesuaian sarana prasarana Bagian Kemahasiswaan untuk proses layanan	0%	5%	60%	35%	100%	3,30	0%
12	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	3%	57%	40%	100%	3,37	0%
13	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Kemahasiswaan	2%	3%	42%	53%	100%	3,47	2%
	Rata-Rata Skor Tangible	**1%**	**4%**	**53%**	**43%**	**100%**	**3,38**	**1%**
	Rata-rata Skor TERRA	**1%**	**6%**	**53%**	**40%**	**100%**	**3,34**	**1%**
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Kemahasiswaan	0%	8%	52%	40%	100%	3,32	0%

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek tangible yaitu senilai 3,38 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek empathy yaitu sebesar 3,31. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,34 yang artinya sangat baik, dengan tingkat kepuasan sebesar 3,32, yang artinya dosen sangat puas terhadap layanan yang telah diberikan.

Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
1	Kemampuan Bagian Kemahasiswaan dalam memberikan layanan	0%	15%	70%	15%	100%	3,00	Baik
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan	0%	15%	70%	15%	100%	3,00	Baik
	Rata-Rata Skor Reliability	**0%**	**15%**	**70%**	**15%**	**100%**	**3,00**	**Baik**
3	Selalu ada di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	20%	65%	15%	100%	2,95	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	0%	20%	70%	10%	100%	2,90	Baik
5	Ketepatan dalam menyelesaikan	0%	20%	70%	10%	100%	2,90	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
	keluhan atas layanan							
	Rata-Rata Skor Responsiveness	**0%**	**20%**	**68%**	**12%**	**100%**	**2,92**	**Baik**
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	0%	20%	65%	15%	100%	2,95	Baik
7	Layanan tentang data mahasiswa sesuai dengan data terkini	0%	20%	60%	20%	100%	3,00	Baik
	Rata-Rata Skor Assurance	**0%**	**20%**	**63%**	**18%**	**100%**	**2,98**	**Baik**
8	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	20%	55%	25%	100%	3,05	Baik
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah layanan	0%	20%	60%	20%	100%	3,00	Baik
10	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	0%	20%	70%	10%	100%	2,90	Baik
	Rata-Rata Skor Empathy	**0%**	**20%**	**62%**	**18%**	**100%**	**2,98**	**Baik**
11	Kesesuaian sarana prasarana Bagian Kemahasiswaan untuk proses layanan	0%	25%	55%	20%	100%	2,95	Baik
12	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	20%	65%	15%	100%	2,95	Baik
13	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Kemahasiswaan	0%	20%	60%	20%	100%	3,00	Baik
	Rata-Rata Skor Tangible	**0%**	**22%**	**60%**	**18%**	**100%**	**2,97**	**Baik**
	Rata-rata Skor TERRA	**0%**	**19%**	**65%**	**16%**	**100%**	**2,97**	**Baik**
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Kemahasiswaan	0%	25%	65%	10%	100%	2,85	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek reliability yaitu senilai 3,00 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek responsiveness yaitu sebesar 2,92. Skor rata-rata TERRA sebesar 2,97, yang artinya baik, dengan tingkat kepuasan sebesar 2,85, yang artinya tidak puas terhadap layanan yang telah diberikan.

Dosen & Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
1	Kemampuan Bagian Kemahasiswaan dalam memberikan layanan	0%	11%	60%	29%	100%	3,18	Baik
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan	0%	10%	66%	24%	100%	3,14	Baik
	Rata-Rata Skor Reliability	**0%**	**10%**	**63%**	**27%**	**100%**	**3,16**	**Baik**
3	Selalu ada di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	13%	56%	32%	100%	3,19	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	0%	15%	61%	24%	100%	3,09	Baik
5	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	13%	62%	25%	100%	3,12	Baik
	Rata-Rata Skor Responsiveness	**0%**	**14%**	**59%**	**27%**	**100%**	**3,13**	**Baik**
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	0%	12%	62%	27%	100%	3,15	Baik
7	Layanan tentang data mahasiswa sesuai dengan data terkini	2%	13%	56%	30%	100%	3,14	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
	Rata-Rata Skor Assurance	**1%**	**12%**	**59%**	**28%**	**100%**	**3,15**	**Baik**
8	Sikap ramah dalam memberikan layanan	1%	13%	56%	31%	100%	3,17	Baik
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah layanan	0%	15%	55%	30%	100%	3,15	Baik
10	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	0%	13%	61%	26%	100%	3,13	Baik
	Rata-Rata Skor Empathy	**0%**	**14%**	**57%**	**29%**	**100%**	**3,15**	**Baik**
11	Kesesuaian sarana prasarana Bagian Kemahasiswaan untuk proses layanan	0%	15%	58%	28%	100%	3,13	Baik
12	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	12%	61%	28%	100%	3,16	Baik
13	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Kemahasiswaan	1%	12%	51%	37%	100%	3,23	Baik
	Rata-Rata Skor Tangible	**0%**	**13%**	**56%**	**31%**	**100%**	**3,17**	**Baik**
	Rata-rata Skor TERRA	**0%**	**13%**	**59%**	**28%**	**100%**	**3,15**	**Baik**
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Kemahasiswaan	0%	17%	58%	25%	100%	3,08	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek tangible yaitu senilai 3,17 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek responsiveness yaitu sebesar 3,13. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,15 yang artinya baik dengan tingkat kepuasan sebesar 3,08 yang artinya dosen dan tendik puas terhadap layanan yang telah diberikan.

SARAN/MASUKKAN

No.	Saran / Masukkan
1.	Layanan pada mahasiswa Magister Manajemen kurang maksimal, misal jam kerja, layanan kemahasiswaan
2.	Tolong lebih teliti pada proses inputan data mahasiswa karena berdampak pada feeder dan juga beban kerja dosen. Ada baiknya dikomunikasikan dan tidak melempar tanggung jawab
3.	Mohon kabagnya lebih ramah ke mahasiswa. semangat!
4.	Tidak ada kemahasiswaan di kampus 1
5.	Mhn dipertahankan empati dalam.memberikan layanan
6.	Akselerasi program magang industri memerlukan penajaman aliansi strategis dengan institusi bereputasi tinggi, mencakup sektor perbankan, kementerian negara, BUMN terkemuka, hingga Perusahaan Modal Asing (PMA). Langkah ini penting untuk menjamin ketersediaan ruang artikulasi praktis yang relevan dengan dinamika kebutuhan pasar kerja global. Penempatan mahasiswa pada tier-one companies dan lembaga pemerintah bukan sekadar pemenuhan beban SKS, melainkan investasi reputasional bagi kampus. Pengalaman di ekosistem bisnis berskala besar secara langsung mengeskalasi hard skills dan soft skills mahasiswa, sekaligus menaikkan bargaining position universitas dalam peta kemitraan strategis. Rekomendasi kebijakan ini mendorong penetapan Key Performance Indicator (KPI) baru bagi unit kerja sama eksternal, yaitu mengalihkan fokus dari kuantitas mitra menuju kualitas dan relevansi strategis mitra (high-impact industry linkage).
7.	Agar mebnambah PMB lebih banyak lagi agar kami tidur tersenyum