



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI

KUALITAS LAYANAN

TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

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 TIK 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.

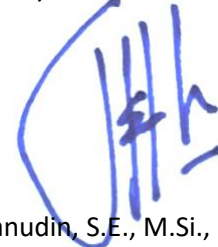
Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi aktif dalam survei ini, serta kepada seluruh tim pelaksana yang telah bekerja dengan penuh dedikasi dalam pengumpulan data dan penyusunan laporan ini.

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 Teknologi Informasi dan Komunikasi 2025/2026

A. RESPONDEN MAHASISWA

A.1. Data Responden

Berikut rincian responden mahasiswa yang mengisi kuesioner Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikelompokkan berdasarkan prodi sebagai berikut:

Prodi	Banyak Responden	Persentase (%)
D3 Perbankan dan Keuangan	27	3
S1 Manajemen	236	29
S1 Akuntansi	193	24
S1 Ekonomi Syariah	49	6
S2 Manajemen	137	17
S2 Akuntansi	18	2
S1 Sistem Informasi	51	6
S1 Informatika	47	6
S1 Desain Komunikasi Visual	62	8
Total	820	100

A.2. Hasil Survei

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
1	Kemampuan dalam memberikan layanan	1%	14%	49%	36%	100%	3,20	Baik
2	Kemampuan dalam menyelesaikan masalah	1%	13%	53%	33%	100%	3,18	Baik
	Rata-rata Reliability	1%	13%	51%	35%	100%	3,19	Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	2%	14%	50%	35%	100%	3,18	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan	2%	13%	52%	33%	100%	3,16	Baik
5	Selalu tersedia waktu untuk memberikan layanan	1%	14%	51%	34%	100%	3,18	Baik
	Rata-rata Responsiveness	2%	14%	51%	34%	100%	3,17	Baik
6	Penyampaian layanan Sistem Informasi Mahasiswa (SIMAS) sesuai ketentuan yang berlaku	2%	11%	51%	35%	100%	3,20	Baik
7	Penyampaian layanan SIMAS untuk proses pra KRS, KRS dan PKRS online	2%	14%	49%	35%	100%	3,18	Baik
8	Penyampaian layanan e-learning sesuai ketentuan yang berlaku	1%	13%	51%	35%	100%	3,20	Baik
9	Dukungan terhadap proses perkuliahan sesuai ketentuan yang berlaku	1%	11%	53%	35%	100%	3,22	Baik
10	Ketepatan penyelesaian keluhan sesuai ketentuan yang berlaku	1%	13%	50%	35%	100%	3,19	Baik
	Rata-rata Assurance	1%	12%	51%	35%	100%	3,20	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
11	Kesediaan memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	1%	13%	48%	38%	100%	3,22	Baik
12	Sikap ramah dalam menyampaikan layanan	1%	10%	52%	36%	100%	3,24	Baik
13	Kepedulian terhadap penyelesaian masalah	2%	11%	53%	34%	100%	3,20	Baik
	Rata-rata Empathy	1%	11%	51%	36%	100%	3,22	Baik
14	Kualitas akses e-learning	2%	16%	49%	33%	100%	3,12	Baik
15	Kualitas akses Sistem Informasi Mahasiswa (SIMAS)	2%	15%	50%	33%	100%	3,13	Baik
16	Kualitas akses website STIE Perbanas (www.perbanas.ac.id)	3%	13%	50%	34%	100%	3,15	Baik
17	Kualitas student e-mail (gmail @students.perbanas.ac.id)	1%	12%	48%	38%	100%	3,23	Baik
	Rata-rata Tangible	2%	14%	49%	34%	100%	3,16	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	2%	13%	51%	35%	100%	3,19	Baik
18	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dari unit TIK	1%	13%	51%	34%	100%	3,18	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,22 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek responsiveness yaitu sebesar 3,17. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,19 yang artinya baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,18 yang artinya mahasiswa puas atas layanan yang telah diberikan.

B. RESPONDEN DOSEN & TENDIK

B.1. Deskripsi Responden

Berikut rincian responden dosen & tendik yang mengisi kuesioner layanan TIK:

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 TIK dalam memberikan layanan	7%	5%	57%	32%	100%	3,13	Baik
2	Kemampuan Bagian TIK dalam menyelesaikan permasalahan	7%	10%	57%	27%	100%	3,03	Baik
3	Kemampuan memberikan solusi	7%	10%	62%	22%	100%	2,98	Baik
	Rata-Rata Skor Reliability	7%	8%	58%	27%	100%	3,05	Baik
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	3%	8%	63%	25%	100%	3,10	Baik
5	Kecepatan menanggapi keluhan	7%	5%	63%	25%	100%	3,07	Baik
6	Ketepatan menyelesaikan keluhan	5%	10%	58%	27%	100%	3,07	Baik
7	Kesesuaian proses layanan	5%	7%	60%	28%	100%	3,12	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
	dengan ketentuan							
	Rata-Rata Skor Responsiveness	6%	7%	61%	27%	100%	3,08	Baik
8	Kualitas wifi/hotspot	17%	30%	38%	15%	100%	2,52	Baik
9	Kualitas akses internet	17%	33%	33%	17%	100%	2,50	Cukup
10	Kualitas Aplikasi SISFO (Sistem Informasi)	13%	17%	48%	22%	100%	2,78	Baik
11	Kualitas website Universita Hayam Wuruk Perbanas	7%	27%	50%	17%	100%	2,77	Baik
12	Kualitas e-learning (madepkulon.perbanas.ac.id)	15%	32%	40%	13%	100%	2,52	Baik
13	Kualitas akses e-library	3%	20%	58%	18%	100%	2,92	Baik
14	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan pegawai	5%	12%	55%	28%	100%	3,07	Baik
	Rata-Rata Skor Assurance	11%	24%	46%	19%	100%	2,72	Baik
15	Sikap ramah dalam memberikan layanan	2%	10%	48%	40%	100%	3,27	Sangat Baik
16	Kepedulian pada penyelesaian masalah	5%	7%	52%	37%	100%	3,20	Baik
17	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan pegawai	5%	7%	57%	32%	100%	3,15	Baik
	Rata-Rata Skor Empathy	4%	8%	52%	36%	100%	3,21	Baik
18	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	8%	18%	52%	22%	100%	2,87	Baik
19	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	2%	10%	57%	32%	100%	3,18	Baik
20	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian TIK	5%	8%	42%	45%	100%	3,27	Sangat Baik
	Rata-Rata Skor Tangible	5%	12%	50%	33%	100%	3,11	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	6%	12%	53%	28%	100%	3,03	Baik
21	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian TIK	5%	15%	53%	27%	100%	3,02	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,21 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek reliability yaitu sebesar 3,05 yang berada di skala baik. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,03 yang artinya baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,02 yang artinya dosen puas dengan layanan yang telah diberikan.

Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
1	Kemampuan Bagian TIK dalam memberikan layanan	0%	30%	65%	5%	100%	2,75	Baik
2	Kemampuan Bagian TIK dalam menyelesaikan permasalahan	0%	35%	60%	5%	100%	2,70	Baik
3	Kemampuan memberikan solusi	0%	40%	55%	5%	100%	2,65	Baik
	Rata-Rata Skor Reliability	0%	35%	60%	5%	100%	2,70	Baik
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	40%	55%	5%	100%	2,65	Baik
5	Kecepatan menanggapi keluhan	0%	45%	50%	5%	100%	2,60	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
6	Ketepatan menyelesaikan keluhan	0%	40%	55%	5%	100%	2,65	Baik
7	Kesesuaian proses layanan dengan ketentuan	0%	30%	60%	10%	100%	2,80	Baik
	Rata-Rata Skor Responsiveness	0%	38%	55%	7%	100%	2,68	Baik
8	Kualitas wifi/hotspot	0%	55%	40%	5%	100%	2,50	Cukup
9	Kualitas akses internet	0%	45%	50%	5%	100%	2,60	Baik
10	Kualitas Aplikasi SISFO (Sistem Informasi)	5%	35%	45%	15%	100%	2,70	Baik
11	Kualitas website Universita Hayam Wuruk Perbanas	0%	35%	55%	10%	100%	2,75	Baik
12	Kualitas e-learning (madepkulon.perbanas.ac.id)	5%	30%	60%	5%	100%	2,65	Baik
13	Kualitas akses e-library	0%	25%	65%	10%	100%	2,85	Baik
14	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan pegawai	5%	25%	60%	10%	100%	2,75	Baik
	Rata-Rata Skor Assurance	2%	36%	54%	9%	100%	2,69	Baik
15	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	20%	65%	15%	100%	2,95	Baik
16	Kepedulian pada penyelesaian masalah	0%	35%	55%	10%	100%	2,75	Baik
17	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan pegawai	0%	25%	65%	10%	100%	2,85	Baik
	Rata-Rata Skor Empathy	0%	27%	62%	12%	100%	2,85	Baik
18	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	0%	20%	70%	10%	100%	2,90	Baik
19	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	20%	70%	10%	100%	2,90	Baik
20	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian TIK	0%	20%	60%	20%	100%	3,00	Baik
	Rata-Rata Skor Tangible	0%	20%	67%	13%	100%	2,93	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	0%	31%	59%	9%	100%	2,77	Baik
21	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian TIK	0%	25%	65%	10%	100%	2,85	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek tangible yaitu senilai 2,93 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek responsiveness yaitu sebesar 2,84. Skor rata-rata TERRA sebesar 2,77 yang artinya baik dan tingkat kepuasan sebesar 2,85 yang artinya tendik puas dengan layanan yang diberikan.

Dosen & Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
1	Kemampuan Bagian TIK dalam memberikan layanan	3%	18%	61%	18%	100%	2,94	Baik
2	Kemampuan Bagian TIK dalam menyelesaikan permasalahan	3%	23%	58%	16%	100%	2,87	Baik
3	Kemampuan memberikan solusi	3%	25%	58%	13%	100%	2,82	Baik
	Rata-Rata Skor Reliability	3%	22%	59%	16%	100%	2,88	Baik
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara	2%	24%	59%	15%	100%	2,88	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
	cepat							
5	Kecepatan menanggapi keluhan	3%	25%	57%	15%	100%	2,83	Baik
6	Ketepatan menyelesaikan keluhan	3%	25%	57%	16%	100%	2,86	Baik
7	Kesesuaian proses layanan dengan ketentuan	3%	18%	60%	19%	100%	2,96	Baik
	Rata-Rata Skor Responsiveness	3%	23%	58%	17%	100%	2,88	Baik
8	Kualitas wifi/hotspot	8%	43%	39%	10%	100%	2,51	Baik
9	Kualitas akses internet	8%	39%	42%	11%	100%	2,55	Baik
10	Kualitas Aplikasi SISFO (Sistem Informasi)	9%	26%	47%	18%	100%	2,74	Baik
11	Kualitas website Universita Hayam Wuruk Perbanas	3%	31%	53%	13%	100%	2,76	Baik
12	Kualitas e-learning (madepkulon.perbanas.ac.id)	10%	31%	50%	9%	100%	2,58	Baik
13	Kualitas akses e-library	2%	23%	62%	14%	100%	2,88	Baik
14	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan pegawai	5%	18%	58%	19%	100%	2,91	Baik
	Rata-Rata Skor Assurance	7%	30%	50%	14%	100%	2,70	Baik
15	Sikap ramah dalam memberikan layanan	1%	15%	57%	28%	100%	3,11	Baik
16	Kepedulian pada penyelesaian masalah	3%	21%	53%	23%	100%	2,98	Baik
17	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan pegawai	3%	16%	61%	21%	100%	3,00	Baik
	Rata-Rata Skor Empathy	2%	17%	57%	24%	100%	3,03	Baik
18	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	4%	19%	61%	16%	100%	2,88	Baik
19	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	1%	15%	63%	21%	100%	3,04	Baik
20	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian TIK	3%	14%	51%	33%	100%	3,13	Baik
	Rata-Rata Skor Tangible	3%	16%	58%	23%	100%	3,02	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	3%	22%	56%	19%	100%	2,90	Baik
21	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian TIK	3%	20%	59%	18%	100%	2,93	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,03 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek assurance yaitu sebesar 2,70 yang berada di skala baik. Skor rata-rata TERRA sebesar 2,90 yang artinya baik dan tingkat kepuasan sebesar 2,93 yang artinya tendik puas dengan layanan yang diberikan.

MASUKKAN/SARAN

No.	Masukkan/Saran
1	Sistem informasi perlu di upgrade, staff ditambah
2	Mohon peningkatan kualitas dan stabilitas fasilitas madepkulon agar lebih optimal, responsif, dan dapat diakses dengan lancar oleh dosen maupun mahasiswa
3	Stabilitas jaringan wifi, internet, sisfo perlu ditingkatkan; akses sisfo, saku, madep kulon belum stabil (kadang cepat, kadang lambat)
4	SDM TIK bertanggung jawab, persoalan saat ini adalah infrastruktur yang sudah tidak mendukung. Ruang 603 jaringan internet selalu terputus sehingga terkendala di proses

No.	Masukkan/Saran
	belajar mengajar. Apabila infrastruktur sudah rusak jangan digunakan karena buat malu mahasiswa-mahasiswa dari Timor Leste maupun Papua. Ada baiknya ganti ruangan saja apabila infrastruktur sudah tidak mendukung. Saran ini dtujukan kepada tim manajemen UHW Perbanas
5	Sebaiknya 1 staff ICT bisa handle khusus urusan sistem dengan dikti dan lldikti 7.
6	Tidak ada TIK yah di kampus 1
7	yg bagian ngurusin sisfo sangat kurang cepat tanggap
8	Internet dan wifi mohon dipantau terus terkadang tidak stabil
9	<p>Dalam upaya menjaga standar pedagogis dan kelancaran operasional akademis, institusi perlu melakukan evaluasi serta langkah korektif mendesak terhadap dua sektor vital: sarana pembelajaran di ruang kelas dan keandalan sistem informasi internal.</p> <p>Pertama, Penataan Ergonomi Visual dan Fleksibilitas Konektivitas Pembelajaran Kondisi perangkat komputer pengajar dan proyektor di ruang kelas saat ini mengalami penurunan performa teknis yang signifikan. Gangguan visual seperti flicker, resolusi rendah, dan tingkat radiasi layar yang buruk memicu kelelahan mata (visual fatigue/asthenopia) pada pengajar, yang berdampak langsung pada penurunan kualitas penyampaian materi serta kenyamanan ekosistem belajar-mengajar (learning environment).</p> <p>Sebagai solusi taktis yang hemat biaya (cost-effective solution), institusi diimbau mengimplementasikan kebijakan Bring Your Own Device (BYOD) mendampingi rencana peremajaan perangkat (hardware refresh). Hal ini dilakukan dengan mengubah instalasi kabel proyektor dari model fixed/permanently clipped menjadi akses kabel fleksibel (HDMI/DisplayPort portabel). Pendekatan ini memberikan kebebasan bagi dosen untuk menghubungkan laptop pribadi yang secara teknis lebih ergonomis, sehingga menekan biaya pengadaan PC baru secara efisien sembari tetap menjamin standar kesehatan penglihatan (visual ergonomics) di ruang kuliah.</p> <p>Kedua, Mitigasi Risiko dan Migrasi Infrastruktur Digital berbasis Awan (Cloud Migration) Di sisi lain, instabilitas performa pada sejumlah platform internal—seperti sistem Madepkulon—menunjukkan tingginya frekuensi downtime dan gangguan teknis berbasis server lokal yang berpotensi mengganggu kontinuitas layanan akademis serta efisiensi tata kelola data institusi.</p> <p>Sebagai langkah mitigasi risiko (risk mitigation) dan bagian dari disaster recovery plan, pengelolaan dokumen strategis serta alokasi penyimpanan seyogianya dimigrasikan (cloud migration) ke ekosistem yang memiliki keandalan (reliability) dan Service Level Agreement (SLA) lebih tinggi, seperti Google Drive Enterprise. Transisi ke infrastruktur berbasis awan ini akan menjamin aksesibilitas data yang seamless, meminimalkan potensi data loss, dan memastikan kelancaran seluruh interaksi akademis civitas akademika tanpa terhambat oleh keterbatasan sistem internal.</p> <p>Sinergi antara penyediaan sarana kelas yang adaptif-ergonomis dan modernisasi infrastruktur digital berbasis cloud ini merupakan langkah imperatif untuk meningkatkan efisiensi operasional, kenyamanan pengajaran, serta keunggulan tata kelola teknologi di lingkungan perguruan tinggi.</p>
10	agar Internet jangan sering Lemot
11	Tolong komputer yg di lab, wifi di ruangan kelas ditingkatkan lagi k3cepatan aksesnya