



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI

KUALITAS LAYANAN

KEUANGAN

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 Keuangan 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.

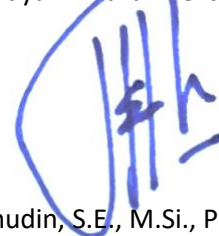
Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi aktif dalam survei ini, serta kepada seluruh tim pelaksana yang telah bekerja dengan penuh dedikasi dalam pengumpulan data dan penyusunan laporan ini.

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 Keuangan 2025/2026

A. RESPONDEN MAHASISWA

A.1. Data Responden

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

Prodi	Banyak Responden	Persentase (%)
D3 Perbankan dan Keuangan	27	3
S1 Manajemen	237	29
S1 Akuntansi	193	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	822	100

A.2. Hasil Survei

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
1	Kemampuan memberikan layanan	2%	14%	48%	37%	100%	3,20	Baik
2	Kemampuan menyelesaikan masalah terkait layanan	2%	14%	52%	32%	100%	3,14	Baik
	Rata-rata Reliability	2%	15%	48%	34%	100%	3,14	Baik
3	Kecepatan memberikan layanan	3%	15%	48%	34%	100%	3,14	Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan	4%	15%	48%	34%	100%	3,12	Baik
5	Selalu ada waktu guna memberikan layanan	2%	15%	48%	35%	100%	3,15	Baik
	Rata-rata Responsiveness	2%	16%	48%	34%	100%	3,13	Baik
6	Proses pembayaran biaya kuliah sesuai dengan ketentuan yang berlaku	1%	14%	47%	38%	100%	3,21	Baik
7	Proses penundaan pembayaran biaya kuliah sesuai dengan ketentuan yang berlaku	1%	14%	51%	33%	100%	3,16	Baik
8	Proses pembayaran denda sesuai ketentuan yang berlaku	1%	15%	51%	33%	100%	3,15	Baik
9	Ketepatan penyelesaian keluhan sesuai ketentuan yang berlaku	2%	13%	51%	33%	100%	3,16	Baik
	Rata-rata Assurance	2%	13%	52%	33%	100%	3,17	Baik
10	Sikap ramah dalam memberikan layanan	1%	14%	48%	38%	100%	3,22	Baik
11	Kesediaan memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	1%	14%	49%	36%	100%	3,19	Baik
12	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	1%	14%	50%	36%	100%	3,20	Baik
	Rata-rata Empathy	1%	14%	50%	34%	100%	3,17	Baik
13	Kemudahan akses layanan bagian	2%	15%	49%	35%	100%	3,16	Baik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
	Keuangan							
14	Kecukupan sarana dan prasarana	1%	14%	51%	34%	100%	3,18	Baik
	Rata-rata Tangible	2%	14%	52%	32%	100%	3,15	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	2%	15%	50%	34%	100%	3,15	Baik
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan bagian Keuangan	2%	15%	47%	36%	100%	3,18	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi terdapat pada aspek assurance dan empathy, yaitu sebesar 3,17 yang berada pada skala baik, sedangkan bobot nilai terendah terdapat pada aspek responsiveness, yaitu sebesar 3,13. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,15 artinya baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,18 yang artinya mahasiswa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

B. RESPONDEN DOSEN & TENDIK

B.1. Deskripsi Responden

Berikut rincian responden dosen & tendik yang mengisi kuesioner layanan bagian keuangan:

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 Keuangan dalam memberikan layanan	0%	10%	58%	32%	100%	3,22	Baik
2	Kemampuan Bagian Keuangan dalam menyelesaikan permasalahan	2%	12%	58%	28%	100%	3,13	Baik
	Rata-Rata Skor Reliability	1%	11%	58%	30%	100%	3,18	Baik
3	Kecepatan memberikan layanan	2%	15%	57%	27%	100%	3,08	Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan	3%	17%	57%	23%	100%	3,00	Baik
5	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	5%	68%	27%	100%	3,22	Baik
	Rata-Rata Skor Responsiveness	2%	12%	61%	26%	100%	3,10	Baik
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	0%	8%	63%	28%	100%	3,20	Baik
7	Proses layanan pengajuan dana	2%	10%	63%	25%	100%	3,12	Baik
8	Proses layanan pencairan dana	0%	10%	60%	30%	100%	3,20	Baik
9	Proses layanan saat pelaporan penggunaan dana	0%	7%	62%	32%	100%	3,25	Baik
	Rata-Rata Skor Assurance	0%	9%	62%	29%	100%	3,19	Baik
10	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	5%	57%	38%	100%	3,33	Sangat Baik
11	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	2%	5%	62%	32%	100%	3,23	Baik
12	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan	0%	10%	55%	35%	100%	3,25	Baik
	Rata-Rata Skor Empathy	1%	7%	58%	35%	100%	3,27	Sangat Baik
13	Kecukupan sarana prasarana yang ada	0%	8%	58%	33%	100%	3,25	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
	untuk proses layanan							
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	7%	58%	35%	100%	3,28	Sangat Baik
15	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Keuangan	3%	12%	48%	37%	100%	3,18	Baik
	Rata-Rata Skor Tangible	1%	9%	55%	35%	100%	3,24	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	1%	9%	59%	31%	100%	3,20	Baik
16	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Keuangan	2%	12%	55%	32%	100%	3,17	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,27 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek reliability yaitu sebesar 3,18. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,20 yang artinya baik dan tingkat kepuasan sebesar 3,17, yang artinya dosen puas dengan layanan yang diberikan.

Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
1	Kemampuan Bagian Keuangan dalam memberikan layanan	0%	30%	60%	10%	100%	2,80	Baik
2	Kemampuan Bagian Keuangan dalam menyelesaikan permasalahan	0%	25%	65%	10%	100%	2,85	Baik
	Rata-Rata Skor Reliability	0%	28%	63%	10%	100%	2,83	Baik
3	Kecepatan memberikan layanan	0%	25%	60%	15%	100%	2,90	Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan	0%	30%	65%	5%	100%	2,75	Baik
5	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	30%	55%	15%	100%	2,85	Baik
	Rata-Rata Skor Responsiveness	0%	28%	60%	12%	100%	2,83	Baik
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	0%	25%	70%	5%	100%	2,80	Baik
7	Proses layanan pengajuan dana	0%	25%	50%	25%	100%	3,00	Baik
8	Proses layanan pencairan dana	0%	25%	50%	25%	100%	3,00	Baik
9	Proses layanan saat pelaporan penggunaan dana	0%	25%	50%	25%	100%	3,00	Baik
	Rata-Rata Skor Assurance	0%	25%	55%	20%	100%	2,95	Baik
10	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	25%	50%	25%	100%	3,00	Baik
11	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	0%	30%	55%	15%	100%	2,85	Baik
12	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan	0%	30%	65%	5%	100%	2,75	Baik
	Rata-Rata Skor Empathy	0%	28%	57%	15%	100%	2,87	Baik
13	Kecukupan sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	0%	25%	55%	20%	100%	2,95	Baik
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	25%	60%	15%	100%	2,90	Baik
15	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Keuangan	0%	30%	60%	10%	100%	2,80	Baik
	Rata-Rata Skor Tangible	0%	27%	58%	15%	100%	2,88	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	0%	27%	59%	14%	100%	2,87	Baik
16	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Keuangan	0%	30%	55%	15%	100%	2,85	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek assurance yaitu senilai 2,95 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek reliability dan responsiveness yaitu sebesar 2,83. Skor rata-rata TERRA sebesar 2,87 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 Keuangan dalam memberikan layanan	0%	20%	59%	21%	100%	3,01	Baik
2	Kemampuan Bagian Keuangan dalam menyelesaikan permasalahan	1%	18%	62%	19%	100%	2,99	Baik
	Rata-Rata Skor Reliability	0%	19%	60%	20%	100%	3,00	Baik
3	Kecepatan memberikan layanan	1%	20%	58%	21%	100%	2,99	Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan	2%	23%	61%	14%	100%	2,88	Baik
5	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	18%	62%	21%	100%	3,03	Baik
	Rata-Rata Skor Responsiveness	1%	20%	60%	19%	100%	2,97	Baik
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	0%	17%	67%	17%	100%	3,00	Baik
7	Proses layanan pengajuan dana	1%	18%	57%	25%	100%	3,06	Baik
8	Proses layanan pencairan dana	0%	18%	55%	28%	100%	3,10	Baik
9	Proses layanan saat pelaporan penggunaan dana	0%	16%	56%	28%	100%	3,13	Baik
	Rata-Rata Skor Assurance	0%	17%	59%	24%	100%	3,07	Baik
10	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	15%	53%	32%	100%	3,17	Baik
11	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	1%	18%	58%	23%	100%	3,04	Baik
12	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan	0%	20%	60%	20%	100%	3,00	Baik
	Rata-Rata Skor Empathy	0%	18%	57%	25%	100%	3,07	Baik
13	Kecukupan sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	0%	17%	57%	27%	100%	3,10	Baik
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	16%	59%	25%	100%	3,09	Baik
15	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Keuangan	2%	21%	54%	23%	100%	2,99	Baik
	Rata-Rata Skor Tangible	1%	18%	57%	25%	100%	3,06	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	0%	18%	59%	23%	100%	3,03	Baik
16	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Keuangan	1%	21%	55%	23%	100%	3,01	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek assurance dan empathy yaitu senilai 3,07 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek responsiveness yaitu sebesar 2,97. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,03 yang artinya baik dan tingkat kepuasan sebesar 3,01 yang artinya dosen dan tendik puas dengan layanan yang diberikan.

MASUKKAN/SARAN

No.	Masukkan/Saran
1	mahasiswa anak wali (MM) saya cukup sering mengeluh kalau email ke bag keuangan agak lama direspon.
2	Tidak ada keuangan yang dinkampus 1

3	Mohon memberikan respon jika ada pertanyaan mhs terkait dengan kewajiban keuangan yang harus dipenuhi dan berkoordinasi dengan akademik agar mhs bisa melakukan krs
4	Saat saya menanyakan ttg HR saya diminta ke HCGA
5	<p>Kondisi keuangan yang menunjukkan indikasi pemulihan namun masih mencatatkan kerugian operasional mengindikasikan bahwa institusi saat ini berada pada fase stabilisasi rentan (vulnerable stabilization). Pendarahan arus kas (cash bleeding) memang telah berhasil ditahan melalui efisiensi awal, tetapi struktur biaya tetap (fixed costs) yang tinggi belum sepenuhnya tertutupi oleh margin pendapatan yang ada. Pada titik krusial ini, manajemen tidak boleh larut dalam kepuasan semu atau terburu-buru mengendurkan kontrol, melainkan harus segera bertransisi dari strategi pemangkasan biaya radikal (cost cutting) menuju optimasi margin kontribusi dan efisiensi struktural yang permanen.</p> <p>Langkah taktis yang paling mendesak adalah mengejar skala ekonomi (scale of economics) melalui diferensiasi dan alokasi sumber daya yang tajam. Perguruan tinggi tidak bisa menjadi sehat secara finansial hanya dengan berhemat, melainkan harus tumbuh pada unit-unit yang berprospek tinggi. Manajemen keuangan wajib melakukan audit unit cost dan memprioritaskan alokasi kapital pada primary growth drivers—seperti Program Studi Informatika dan jurusan-jurusan favorit lainnya—yang memiliki return on investment (ROI) tinggi dalam hal akuisisi mahasiswa baru. Secara paralel, monetisasi aset pasif melalui ancillary revenue (seperti skema kemitraan Campus Library Cafe), akselerasi program non-gelar ber-margin tinggi, serta penguatan kemitraan magang industri harus terus didorong untuk menciptakan arus kas masuk yang beragam (revenue diversification).</p> <p>Di sisi operasional, efisiensi berbasis teknologi dan fleksibilitas infrastruktur yang telah diterapkan—seperti kebijakan Bring Your Own Device (BYOD) di kelas, migrasi cloud ke Google Drive Enterprise, serta penataan tata kelola SDM berbasis kinerja—harus dipertahankan sebagai model operasional permanen. Cadangan kas (cash reserve buffer) harus dijaga dengan ketat minimal untuk kebutuhan operasional esensial 3 hingga 6 bulan ke depan, sementara moratorium pengeluaran modal skala besar (CapEx) yang tidak berdampak langsung pada pendapatan tetap diberlakukan. Dengan menyinergikan pertumbuhan agresif pada prodi bernilai tinggi, otomatisasi operasional yang efisien, dan disiplin pengelolaan kas yang ketat, institusi akan mampu melewati titik impas (break-even point) dan mencapai ketahanan finansial (financial resilience) yang berkelanjutan.</p>
6	Agar gaji dinaikkan berhubung mahasiswa baru semakin bertambah
7	Pengumuman kepada maba dengan nomor hotline khusus (langsung dengan bag. keu)