



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN *GENERAL AFFAIR*

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 General Affair 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.

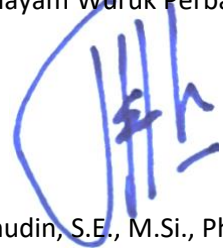
Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi aktif dalam survei ini, serta kepada seluruh tim pelaksana yang telah bekerja dengan penuh dedikasi dalam pengumpulan data dan penyusunan laporan ini.

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.)

Laporan Survei Kualitas Layanan Bagian *General Affair*
2025/2026

Diskripsi Responden

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Bagian *General Affair* adalah kelompok dosen dan tenaga kependidikan serta mahasiswa dengan rincian sebagai berikut:

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

HASIL SURVEI

Responden Kelompok Dosen

No.	Item Pertanyaan	Dosen					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan layanan secara tepat	2%	14%	54%	30%	3,13	Baik
2	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan solusi terkait permasalahan layanan	3%	17%	51%	29%	3,05	Baik
	Rata-rata skor reliability	2%	16%	52%	29%	3,09	Baik
3	Kecepatan penyelesaian proses layanan.	2%	19%	52%	27%	3,05	Baik
4	Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat.	2%	17%	54%	27%	3,06	Baik
	Rata-rata skor responsiveness	2%	18%	53%	27%	3,06	Baik
5	Ketepatan layanan peminjaman sarana/ prasarana kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	2%	19%	51%	29%	3,06	Baik
6	Ketepatan penyediaan sarana prasarana untuk proses perkuliahan.	5%	21%	49%	25%	2,95	Baik
7	Kebersihan fasilitas umum di kampus.	2%	14%	51%	33%	3,16	Baik
	Rata-rata skor assurance	3%	18%	50%	29%	3,06	Baik
8	Sikap ramah dalam melayani.	0%	13%	52%	35%	3,22	Baik

No.	Item Pertanyaan	Dosen					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
9	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses layanan.	2%	19%	49%	30%	3,08	Baik
	Rata-rata skor empathy	1%	16%	51%	33%	3,15	Baik
10	Kenyamanan ruang unit GA/ Umum untuk proses layanan.	5%	21%	48%	27%	2,97	Baik
11	Kemudahan akses menuju kantor/ ruang unit GA.	0%	14%	57%	29%	3,14	Baik
	Rata-rata skor tangible	2%	17%	52%	28%	3,06	Baik
	Rata-rata skor TERRA	2%	17%	52%	29%	3,08	Baik
12	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian GA / Bagian Umum	2%	19%	52%	27%	3,05	Puas

Hasil survei layanan *General Affair* (GA) dengan kelompok responden dosen menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3,15 yang artinya baik, sedangkan hasil survei layanan bagian GA yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Tangible* dengan skor 3,06. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,08 yang artinya baik, dengan tingkat kepuasan sebesar 3,05 yang artinya dosen sudah puas dengan layanan yang diberikan oleh bagian GA.

Responden Kelompok Tendik

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan layanan secara tepat	0%	22%	70%	9%	2,87	Baik
2	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan solusi terkait permasalahan layanan	0%	22%	61%	17%	2,96	Baik
	Rata-rata skor reliability	0%	22%	65%	13%	2,91	Baik
3	Kecepatan penyelesaian proses layanan.	0%	17%	65%	17%	3,00	Baik
4	Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat.	0%	22%	70%	9%	2,87	Baik
	Rata-rata skor responsiveness	0%	20%	67%	13%	2,93	Baik
5	Ketepatan layanan peminjaman sarana/ prasarana kerja sesuai	0%	17%	74%	9%	2,91	Baik

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
	dengan ketentuan yang berlaku.						
6	Ketepatan penyediaan sarana prasarana untuk proses perkuliahan.	0%	30%	61%	9%	2,78	Baik
7	Kebersihan fasilitas umum di kampus.	0%	26%	65%	9%	2,83	Baik
	Rata-rata skor assurance	0%	25%	67%	9%	2,84	Baik
8	Sikap ramah dalam melayani.	0%	17%	70%	13%	2,96	Baik
9	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses layanan.	0%	17%	70%	13%	2,96	Baik
	Rata-rata skor empathy	0%	17%	70%	13%	2,96	Baik
10	Kenyamanan ruang unit GA/ Umum untuk proses layanan.	0%	26%	70%	4%	2,78	Baik
11	Kemudahan akses menuju kantor/ ruang unit GA.	0%	22%	70%	9%	2,87	Baik
	Rata-rata skor tangible	0%	24%	70%	7%	2,83	Baik
	Rata-rata skor TERRA	0%	21%	68%	11%	2,89	Baik
12	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian GA / Bagian Umum	0%	13%	78%	9%	2,96	Puas

Hasil survei layanan *General Affair* (GA) dengan kelompok responden tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 2,96 yang artinya baik, sedangkan hasil survei layanan bagian GA yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Tangible* dengan skor 2,83. Skor rata-rata TERRA sebesar 2,89 yang artinya baik dengan tingkat kepuasan sebesar 2,96 yang artinya tendik sudah puas dengan layanan yang diberikan oleh bagian GA.

Responden Kelompok Dosen dan Tendik

No.	Item Pertanyaan	Dosen&Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan layanan secara tepat	1%	18%	62%	19%	3,00	Baik
2	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan solusi terkait permasalahan layanan	2%	20%	56%	23%	3,00	Baik
	Rata-rata skor reliability	1%	19%	59%	21%	3,00	Baik
3	Kecepatan penyelesaian proses layanan.	1%	18%	59%	22%	3,02	Baik

No.	Item Pertanyaan	Dosen&Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
4	Kemudahan ditemui/ dihubungi untuk memberikan layanan secara cepat.	1%	20%	62%	18%	2,97	Baik
	Rata-rata skor responsiveness	1%	19%	60%	20%	3,00	Baik
5	Ketepatan layanan peminjaman sarana/ prasarana kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	1%	18%	62%	19%	2,99	Baik
6	Ketepatan penyediaan sarana prasarana untuk proses perkuliahan.	2%	26%	55%	17%	2,87	Baik
7	Kebersihan fasilitas umum di kampus.	1%	20%	58%	21%	2,99	Baik
	Rata-rata skor assurance	1%	21%	58%	19%	2,95	Baik
8	Sikap ramah dalam melayani.	0%	15%	61%	24%	3,09	Baik
9	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses layanan.	1%	18%	59%	22%	3,02	Baik
	Rata-rata skor empathy	0%	17%	60%	23%	3,05	Baik
10	Kenyamanan ruang unit GA/ Umum untuk proses layanan.	2%	23%	59%	16%	2,88	Baik
11	Kemudahan akses menuju kantor/ ruang unit GA.	0%	18%	63%	19%	3,01	Baik
	Rata-rata skor tangible	1%	21%	61%	17%	2,94	Baik
	Rata-rata skor TERRA	1%	19%	60%	20%	2,99	Baik
12	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian GA / Bagian Umum	1%	16%	65%	18%	3,00	Puas

Hasil survei layanan *General Affair* (GA) dengan kelompok responden dosen & tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3,05 yang artinya baik, sedangkan hasil survei layanan bagian GA yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Tangible* dengan skor 2,94. Skor rata-rata TERRA sebesar 2,99 yang artinya baik dengan tingkat kepuasan sebesar 3,00 yang artinya dosen dan tendik sudah puas dengan layanan yang diberikan oleh bagian GA.

SARAN/MASUKAN

No.	Saran/Masukan
1	Layanannya ramah dan mjd lebih cepat merespon
2	Kekurangsiapan sarana perkuliahan (komputer sering tidak bisa masuk sisfo, atau madepkulon, mic untuk kuliah hybrid), kecepatan internet ditambah
3	AC ruang dosen prodi akt tidak dingin. Sdh berkali-kali diperbaiki tp msh tdk maksimal. Berbeda sekali jika masuk ruang dosen akt dg ruang dosen manajemen. Disana begitu masuk brasa dingiin, suwgeer...
4	Perlu dijaga standar layanan, agar tidak menurun
5	Tingkatkan kecepatan layanan (jika ada wa segera direspon nggih)
6	agar karyawan diberikan apresiasi ketika karyawan tersebut mencapai visi misi
7	<p>Kelayakan sarana dan prasarana perlu menjadi perhatian serius karena secara langsung memengaruhi kenyamanan, efektivitas proses pembelajaran, serta citra institusi. Meja, kursi, dan perangkat komputer yang sudah tidak layak digunakan sebaiknya tidak lagi dipaksakan untuk menunjang aktivitas akademik. Penggunaan fasilitas yang kondisinya kurang memadai tidak hanya berpotensi menghambat proses pembelajaran, tetapi juga dapat memberikan persepsi kurang positif terhadap kualitas dan profesionalisme kampus.</p> <p>Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkala terhadap kondisi sarana dan prasarana serta kebijakan penggantian atau peremajaan fasilitas yang sudah tidak memenuhi standar kelayakan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa lingkungan akademik yang disediakan institusi mampu mencerminkan kualitas, profesionalisme, dan standar pelayanan pendidikan yang ingin dibangun, khususnya di Fakultas Teknologi dan Desain.</p>
8	Mohon ada pengecekan rutin ke setiap ruangan tanpa menunggu ada keluhan

Responden Kelompok Mahasiswa

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
1	Kemampuan dalam memberikan layanan.	1%	10%	50%	40%	100%	3,28	Sangat Baik
2	Kemampuan memberikan solusi atas masalah layanan.	1%	12%	53%	34%	100%	3,20	Baik
	Rata-rata Reliability	1%	11%	51%	37%	100%	3,24	Baik
3	Kecepatan memberikan layanan.	1%	10%	54%	35%	100%	3,22	Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan.	1%	14%	52%	34%	100%	3,19	Baik
5	Selalu di tempat guna memberikan layanan.	1%	11%	53%	35%	100%	3,22	Baik
	Rata-rata Responsiveness	1%	12%	53%	35%	100%	3,21	Baik
6	Penyampaian layanan sesuai ketentuan yang berlaku.	1%	12%	53%	35%	100%	3,22	Baik
7	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan sesuai ketentuan yang berlaku.	1%	12%	55%	31%	100%	3,17	Baik
8	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.	0%	12%	52%	35%	100%	3,22	Baik
9	Ketepatan penanganan barang yang tertinggal di	1%	12%	52%	34%	100%	3,20	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
	kampus sesuai ketentuan yang berlaku.							
	Rata-rata Assurance	1%	12%	53%	34%	100%	3,20	Baik
10	Sikap ramah dalam memberikan layanan.	1%	9%	54%	37%	100%	3,27	Sangat Baik
11	Kesediaan memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan.	1%	12%	49%	39%	100%	3,25	Baik
12	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah yang terkait dengan layanan.	1%	10%	55%	34%	100%	3,21	Baik
	Rata-rata Empathy	1%	10%	52%	36%	100%	3,24	Baik
13	Kemudahan akses menuju ke ruang unit umum.	1%	12%	53%	35%	100%	3,21	Baik
14	Keasrian lingkungan kampus.	2%	10%	49%	39%	100%	3,26	Sangat Baik
15	Kenyamanan ruang kuliah.	1%	11%	48%	39%	100%	3,26	Sangat Baik
16	Kualitas fasilitas kuliah /laboratorium.	2%	11%	51%	36%	100%	3,20	Baik
17	Kualitas perangkat <i>hardware</i> Laboratorium.	3%	11%	52%	34%	100%	3,17	Baik
18	Kebersihan ruang kuliah dan laboratorium.	0%	11%	49%	40%	100%	3,28	Sangat Baik
19	Kebersihan toilet.	2%	11%	47%	40%	100%	3,25	Baik
20	Kebersihan musholla kampus.	1%	12%	47%	40%	100%	3,26	Sangat Baik
21	Keberadaan papan pengumuman yang ada di kampus.	1%	13%	50%	35%	100%	3,19	Baik
22	Kebersihan lingkungan kampus secara umum.	0%	11%	48%	40%	100%	3,29	Sangat Baik
	Rata-rata Tangible	1%	11%	50%	38%	100%	3,24	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	1%	11%	52%	36%	100%	3,23	Baik
23	Kepuasan yang dirasakan terhadap kualitas layanan Bagian Umum	0%	11%	48%	40%	100%	3,29	Sangat Puas

Hasil survei layanan *General Affair* (GA) dengan kelompok responden mahasiswa menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Reliability*, *Empathy*, dan *Tangible* dengan skor sebesar 3,24 yang artinya baik, sedangkan hasil survei layanan bagian GA yang memiliki nilai terendah adalah indikator *Assurance* dengan skor 3,20. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,23 yang artinya baik dengan tingkat kepuasan sebesar 3,29 yang artinya mahasiswa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh bagian GA.