

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP TATA KELOLA SDM

TAHUN 2022

PENDAHULUAN

1. Tujuan untuk menganalisis sejauh mana layanan kepada karyawan telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka.
2. Survey dilakukan pada 1 Juni – 30 Juli 2022 secara online.
3. Skor untuk survey adalah 1 sampai 5, dimana yang ditargetkan dalam rencana strategis adalah minimal 3.
4. Data diolah diperoleh dari 245 responden, dengan komposisi sebagai berikut:
 - Tenaga Kependidikan : 93 Responden
 - Dosen : 152 Responden

KOMPOSISI SAMPEL SURVEY

UNIT	JUMLAH
FEB	34
BAA	8
BAK	5
BPPS	2
BSDM	2
FH	21
FIABIKOM	31
FKIK	28
FP	35
FPB	17
FT	25
FTB	23
Kantor Beasiswa	1
LIPP	4
LPM	4
Perpustakaan	4
UPT Dormitory	1
Grand Total	245

Unit	Jumlah
Admin/Labor/Pustaka	93
FEB	8
BAA	8
BAK	5
BPPS	5
BSDM	4
FH	9
FIABIKOM	7
FKIK	7
FP	7
FPB	6
FT	7
FTB	6
Kantor Beasiswa	1
LIPP	4
LPM	4
Perpustakaan	4
UPT Dormitory	1

Dosen	152
FEB	26
FH	12
FIABIKOM	23
FKIK	21
FP	28
FPB	11
FT	18
FTB	13
Grand Total	245

TABEL CAPAIAN SURVEY KEPUASAN TATA KELOLA SDM TAHUN 2022 (N=245) PER VARIABEL

KETERANGAN	RATA-RATA CAPAIAN PT			PROSENTASE CAPAIAN PT				
	Dosen	Tendik	All	BURUK		CUKUP	BAIK	
SEMUA VARIABEL	3.17	2.99	3.10	6%	21%	36%	29%	7%
				27%			37%	

VARIABEL PERNYATAAN	RATA-RATA CAPAIAN PER VARIBEL			PROSENTASE CAPAIAN PER VARIABEL				
	Dosen	Tendik	All	BURUK		CUKUP	BAIK	
PENGELOLAAN KARYAWAN	3.21	2.82	3.06	5.0%	22.0%	38.9%	30.0%	4.1%
KESEJAHTERAAN KARYAWAN	2.94	2.74	2.86	11.4%	27.2%	31.9%	22.9%	6.7%
PENGEMBANGAN KARYAWAN	2.95	2.79	2.89	4.7%	30.6%	39.1%	22.4%	3.3%
SISTEM KERJA	3.22	3.11	3.18	5.4%	17.1%	38.9%	31.6%	7.0%
PRASARANA DAN SARANA KERJA	3.51	3.43	3.48	6.8%	14.8%	23.3%	33.8%	21.3%
STANDAR LAYANAN	3.22	3.23	3.23	3.8%	14.3%	41.1%	37.1%	3.7%
INFORMASI DAN KOMUNIKASI	3.12	2.77	2.98	7.6%	21.8%	39.9%	26.2%	4.6%
DATABASE KARYAWAN	3.22	3.06	3.16	7.3%	16.7%	36.5%	31.6%	7.8%

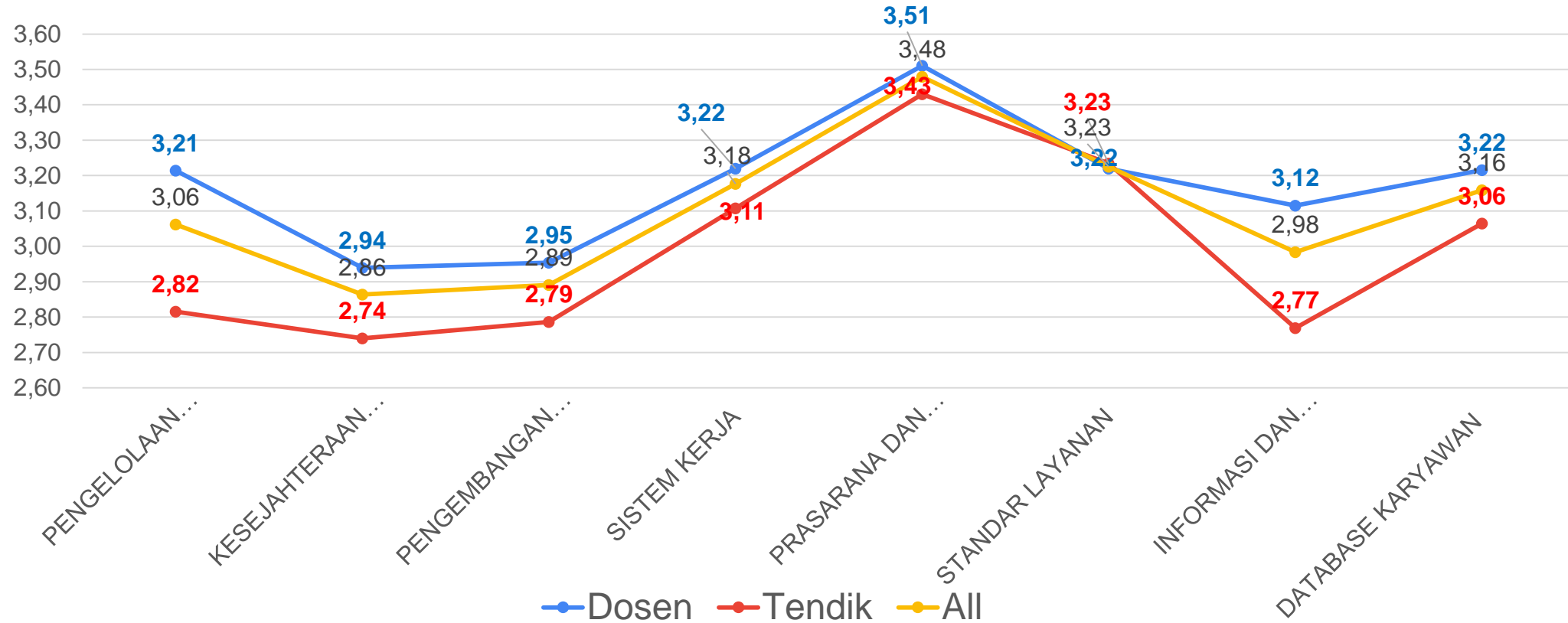
VARIABEL	PERNYATAAN / INDIKATOR	RATA-RATA CAPAIAN			PROSENTASE CAPAIAN				
		Dosen	Tendik	All	TIDAK PUAS	CUKUP	PUAS		
PENGELOLAAN KARYAWAN	1. Pemetaan kebutuhan karyawan di unit	3.14	2.90	3.05	4%	24%	37%	33%	2%
	2. Prosedur Rekrutmen karyawan baru	3.18	3.14	3.16	5%	14%	45%	30%	5%
	3. Sistem Penilaian kerja karyawan (PK2, dll)	3.37	2.76	3.14	4%	23%	33%	36%	4%
	4. Pengaturan rotasi dan mutasi karyawan	3.28	2.54	3.00	6%	20%	44%	26%	3%
	5. Pengaturan berkait dengan masa kerja	3.11	2.73	2.96	6%	28%	35%	25%	5%
KESEJAHTERAAN KARYAWAN	1. Besar gaji dan peningkatannya	2.66	2.42	2.57	11%	42%	28%	16%	3%
	2. Pengaturan tunjangan kesehatan	2.55	2.45	2.51	19%	32%	30%	16%	3%
	3. Realisasi kebijakan imbal jasa / insentif	3.32	2.65	3.07	6%	22%	36%	30%	5%
	4. Pengaturan waktu pembayaran honor / lembur	3.04	3.04	3.04	10%	18%	39%	24%	9%
	5. Pengaturan tunjangan transport	3.13	3.14	3.13	10%	22%	26%	29%	13%
PENGEMBANGAN KARYAWAN	1. Efektivitas permintaan kebutuhan pelatihan	2.97	2.74	2.89	5%	30%	39%	24%	2%
	2. Variasi pelatihan pengembangan diri / kerja	2.93	2.75	2.86	6%	33%	33%	24%	3%
	3. Pelatihan peningkatan ketrampilan kerja	2.97	2.80	2.91	4%	33%	33%	28%	2%
	4. Evaluasi dan tindak lanjut pelatihan yang ada	2.88	2.69	2.80	4%	33%	44%	17%	2%
	5. Bantuan teknis adaptasi cara / sistem baru	3.03	2.95	3.00	5%	23%	46%	19%	7%
SISTEM KERJA	1. Pengaturan beban kerja dan jam kerja	3.19	2.88	3.07	9%	19%	35%	31%	6%
	2. Keikutsertaan perencanaan & evaluasi kerja	3.20	2.90	3.09	4%	21%	42%	29%	4%
	3. Pengaturan kerja antar karyawan se unit	3.18	3.16	3.17	4%	16%	44%	29%	7%
	4. Pemantauan pelaksanaan tugas	3.14	3.19	3.16	5%	18%	39%	32%	6%
	5. Koordinasi kerja antar unit dan kampus	2.91	3.03	2.96	9%	20%	44%	22%	5%
	6. Pengaturan cuti kerja	3.70	3.47	3.61	2%	9%	29%	46%	14%

TABEL CAPAIAN SURVEY KEPUASAN TATA KELOLA SDM TAHUN 2022 (N=245) PER INDIKATOR

VARIABEL	PERNYATAAN / INDIKATOR	RATA-RATA CAPAIAN			PROSENTASE CAPAIAN				
		Dosen	Tendik	All	TIDAK PUAS	CUKUP	PUAS		
PRASARANA DAN SARANA KERJA	1. Kemudahan mencapai lokasi kerja	3.52	3.43	3.49	3%	18%	24%	38%	17%
	2. Keleluasaan ruang kerja	3.75	3.65	3.71	4%	9%	23%	42%	23%
	3. Lingkungan kerja yang nyaman	3.95	3.68	3.84	4%	4%	22%	45%	25%
	4. Kelengkapan sarana kerja (komputer dll)	3.21	3.34	3.26	14%	18%	23%	20%	25%
	5. Peningkatan kemampuan sarana kerja	3.12	3.05	3.10	10%	25%	25%	23%	16%
STANDAR LAYANAN	1. Prosedur layanan kerja kepada mahasiswa	3.44	3.52	3.47	3%	5%	38%	49%	4%
	2. Dukungan tertib administrasi kegiatan	3.32	3.40	3.35	1%	13%	40%	42%	4%
	3. Konsistensi penerapan aturan yang berlaku	3.20	3.03	3.14	4%	15%	46%	31%	3%
	4. Evaluasi dan penanganan masalah kerja	3.23	3.08	3.17	3%	18%	40%	35%	3%
	5. Kecepatan layanan antar unit	2.90	3.15	3.00	7%	21%	41%	28%	3%
INFORMASI DAN KOMUNIKASI	1. Kejelasan alur kerja dan tanggung jawab	3.30	3.06	3.21	2%	16%	45%	32%	5%
	2. Sosialisasi aturan / kebijakan baru tentang SDM	3.31	2.94	3.17	5%	19%	38%	31%	8%
	3. Informasi hasil penilaian kinerja karyawan & unit	2.99	2.63	2.86	8%	27%	39%	21%	4%
	4. Kegiatan keakraban antar karyawan (piknik dll)	2.99	2.37	2.76	17%	23%	33%	24%	4%
	5. Efektivitas diskusi antar karyawan (refleksi karya)	2.96	2.75	2.88	8%	24%	43%	22%	3%
	6. Penanganan media komunikasi antar karyawan	3.13	2.86	3.03	5%	21%	42%	28%	3%
DATABASE KARYAWAN	1. Keteraturan penyimpanan data / arsip	3.05	2.98	3.02	11%	16%	40%	29%	5%
	2. Kelengkapan dan kemutakhiran data karyawan	2.97	2.68	2.86	13%	24%	33%	24%	6%
	3. Kemudahan penelusuran data pribadi	3.24	3.11	3.19	9%	11%	38%	35%	7%
	4. Kemudahan penggunaan portal SDM	3.66	3.56	3.62	0%	12%	28%	43%	16%
	5. Kelengkapan info yang berkaitan dengan aturan	3.15	3.00	3.09	4%	21%	42%	27%	5%

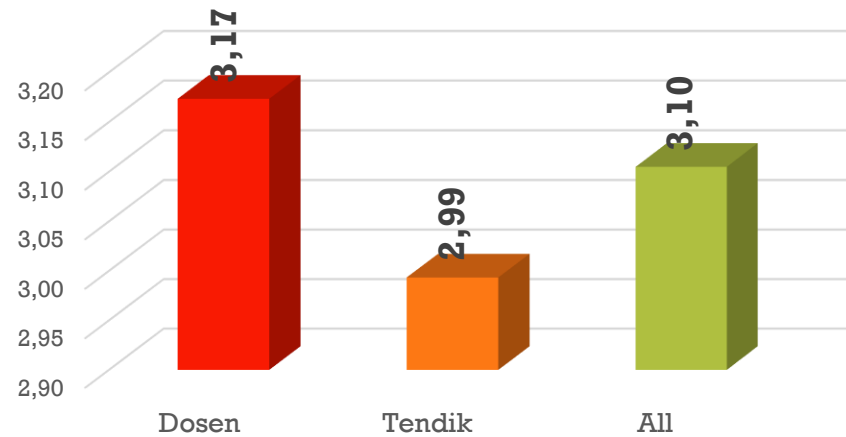
KEPUASAN KARYAWAN SECARA MENYELURUH 2022

KEPUASAN KARYAWAN TAHUN 2022 - N = 245

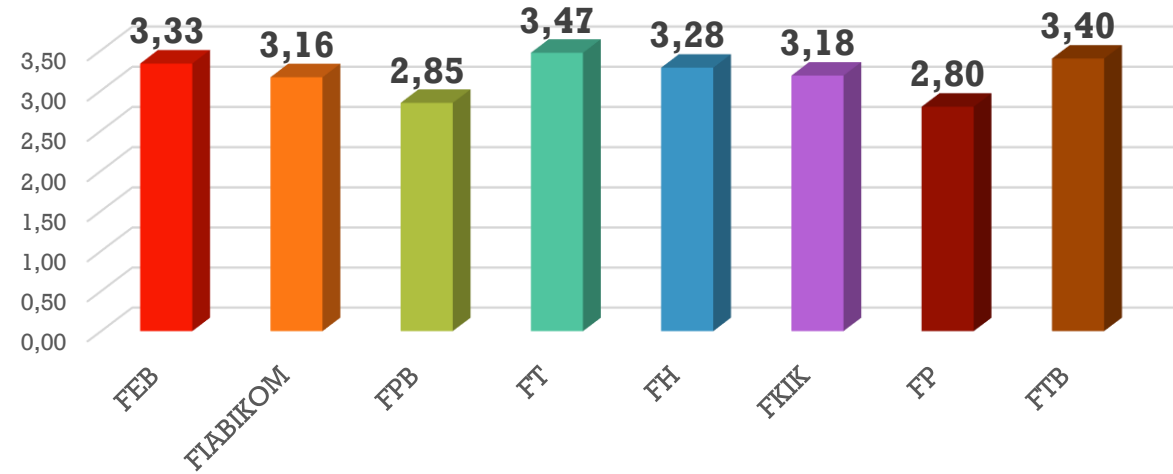


KEPUASAN TATA KELOLA SDM BERDASARKAN KELOMPOK STATUS KARYAWAN

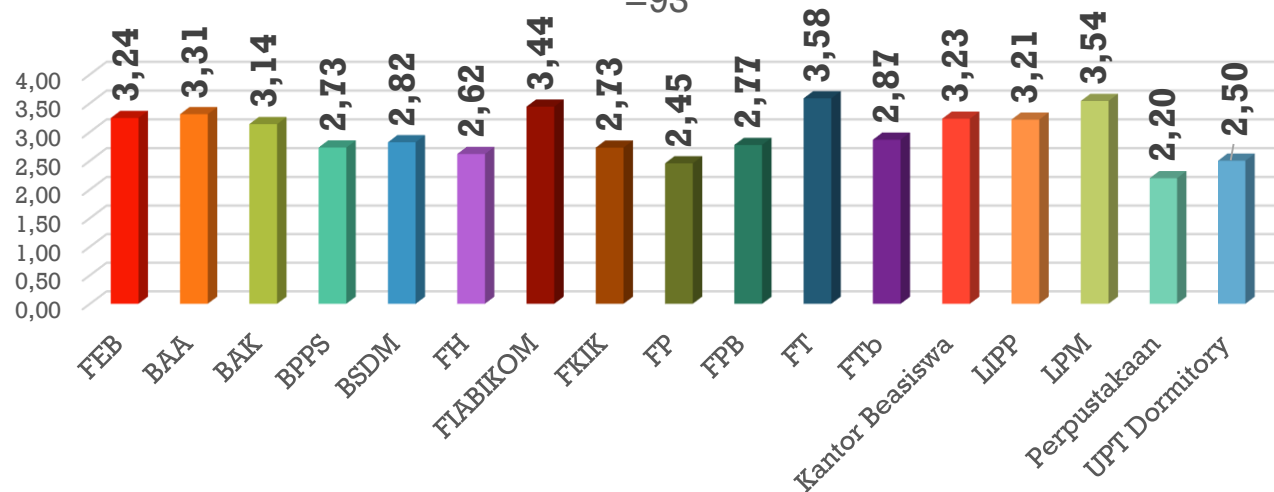
KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP TATA KELOLA SDM - N =245



KEPUASAN DOSEN TERHADAP TATA KELOLA SDM - N =152

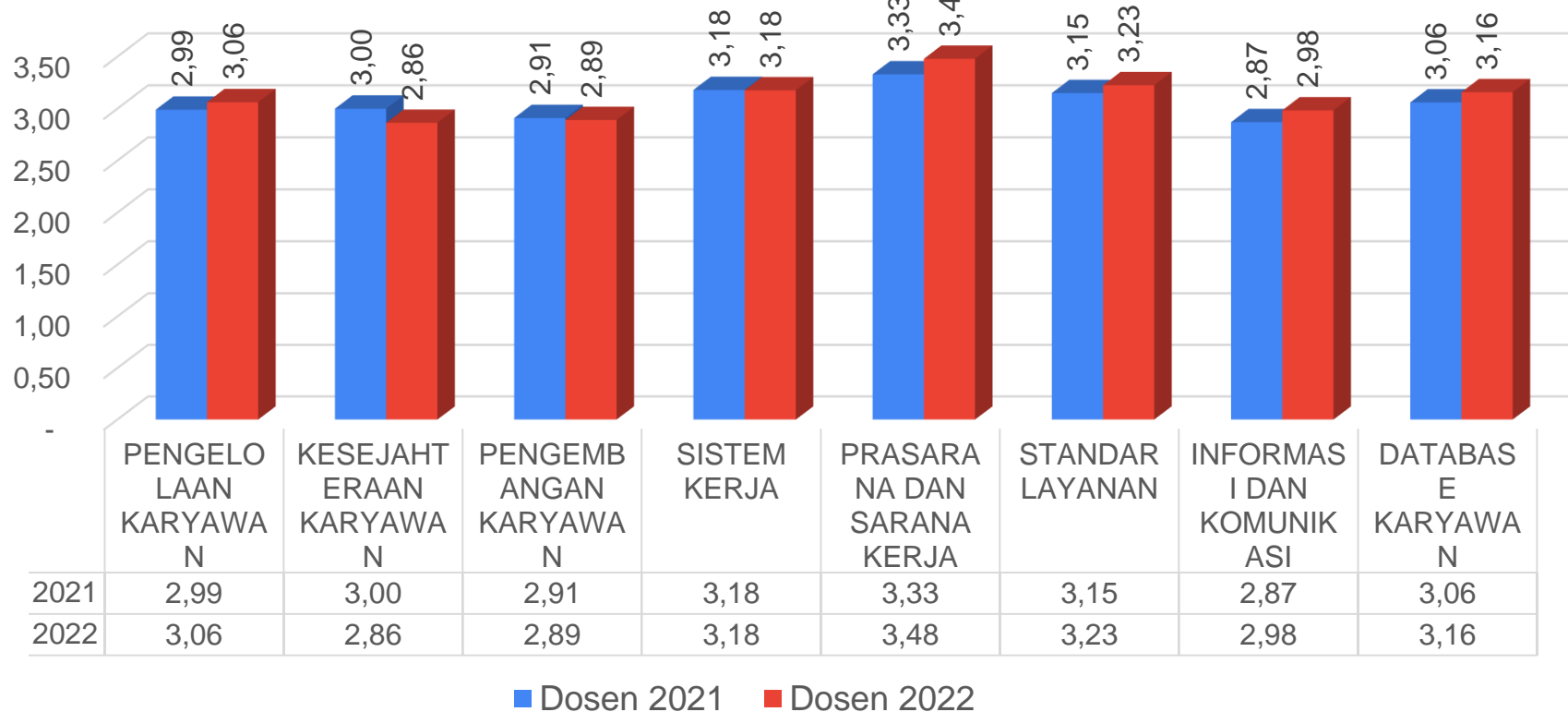


KEPUASAN KEPENDIDIKAN TERHADAP TATA KELOLA SDM - N =93



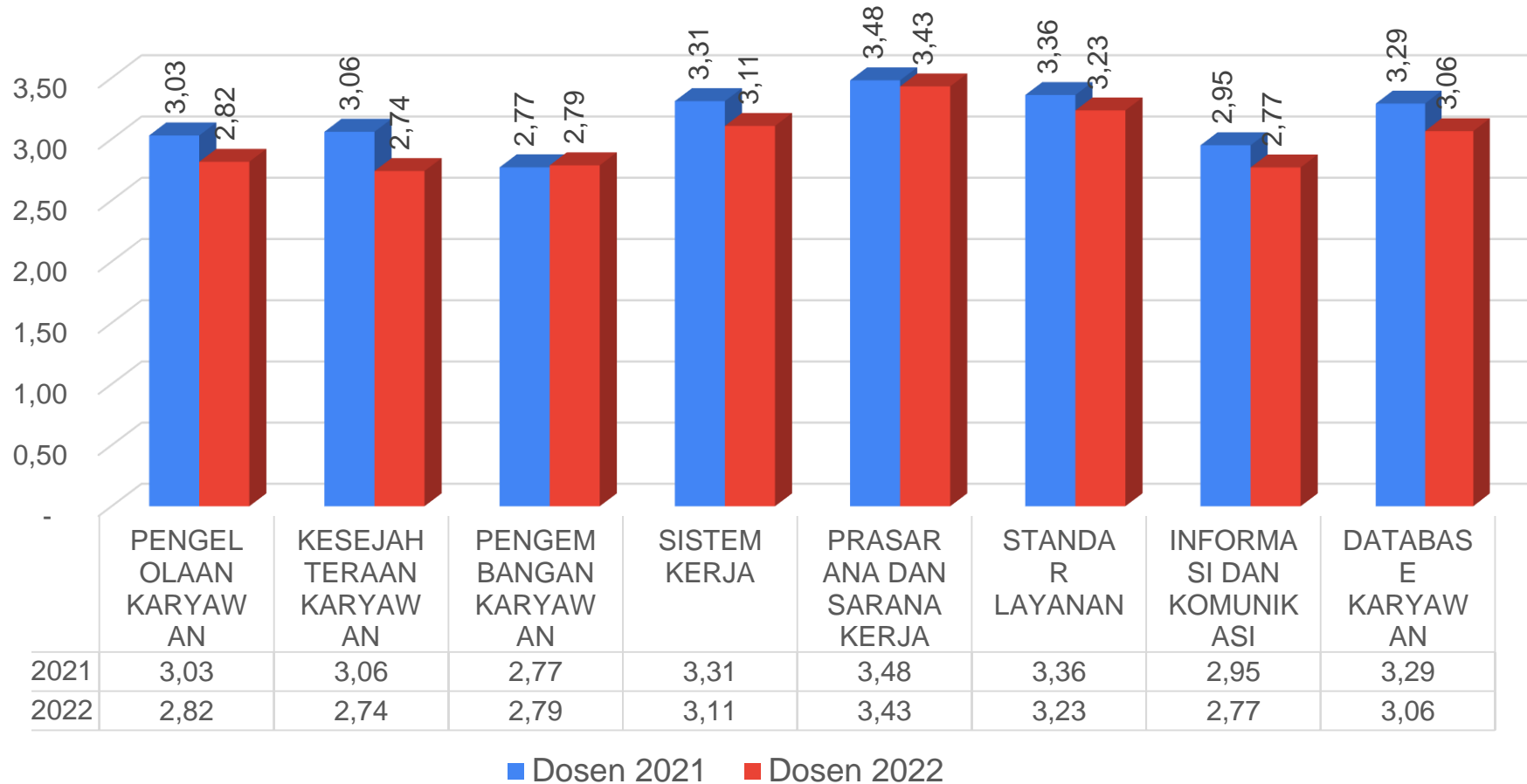
PERBANDINGAN KEPUASAN TATA KELOLA SDM SELURUH KARYAWAN - 2 TAHUN TERAKHIR

Survey Kepuasan Tata Kelola SDM -
Seluruh Karyawan 2021 (N=196), 2022 (N=245)



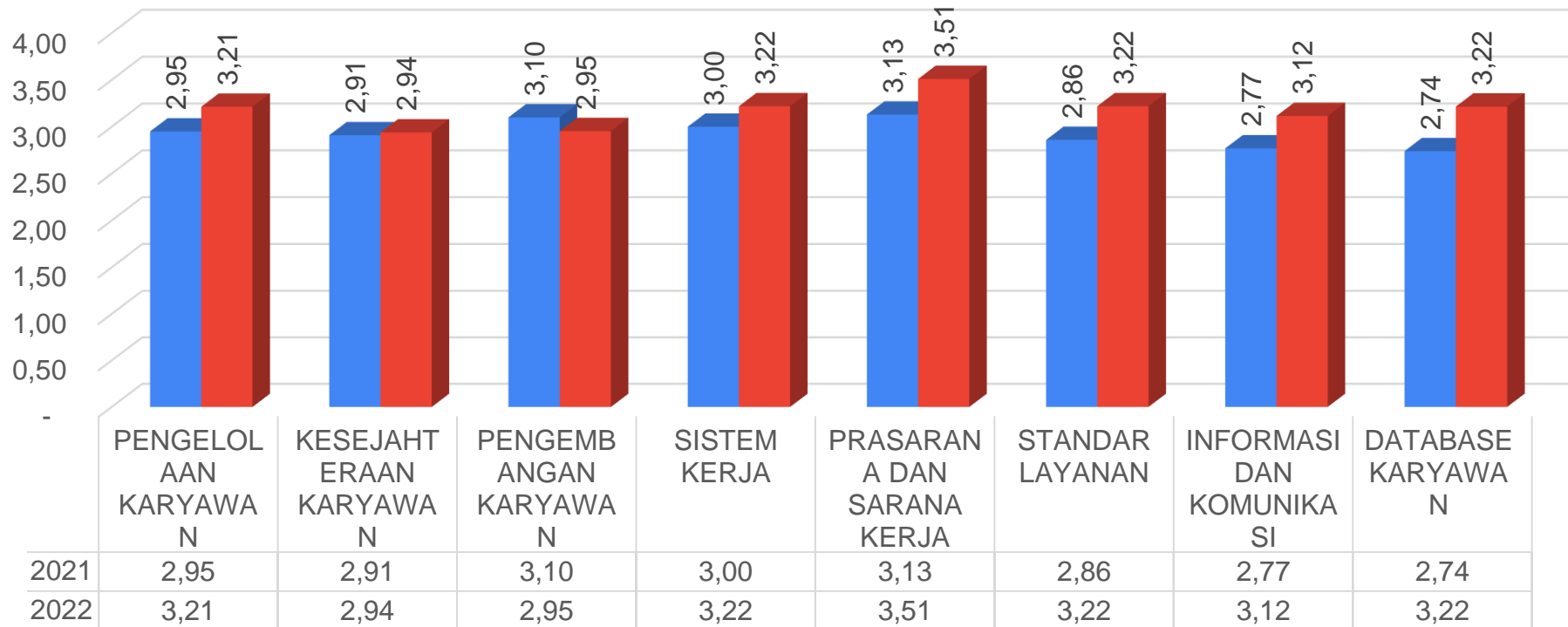
PERBANDINGAN KEPUASAN TATA KELOLA SDM TENAGA KEPENDIDIKAN - 2 TAHUN TERAKHIR

Survey Kepuasan Tata Kelola SDM -
Tenaga Kependidikan 2021 (N=112), 2022 (N=93)



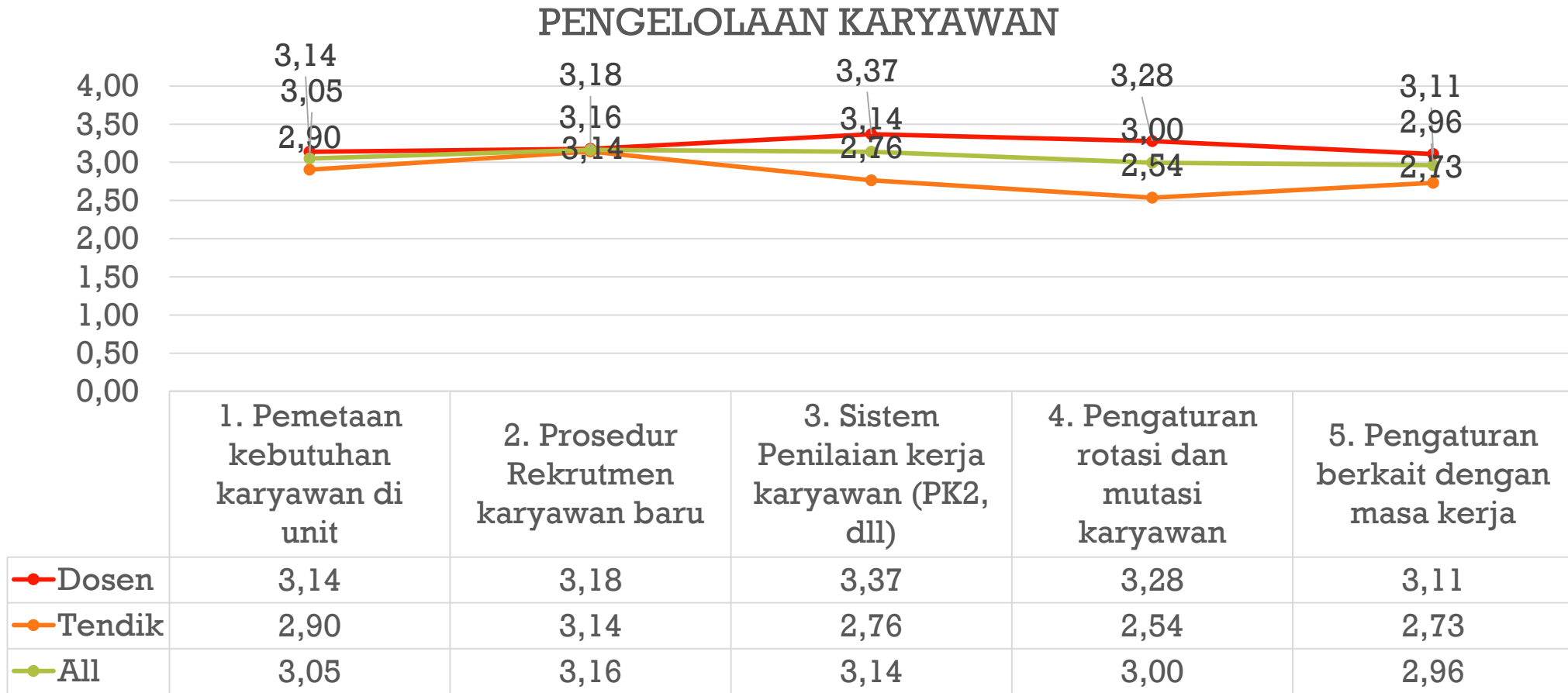
PERBANDINGAN KEPUASAN TATA KELOLA SDM DOSEN - 2 TAHUN TERAKHIR

Survey Kepuasan Tata Kelola SDM
Dosen 2021 (N=84), 2022 (N=152)



■ Dosen 2021 ■ Dosen 2022

PENGELOLAAN KARYAWAN

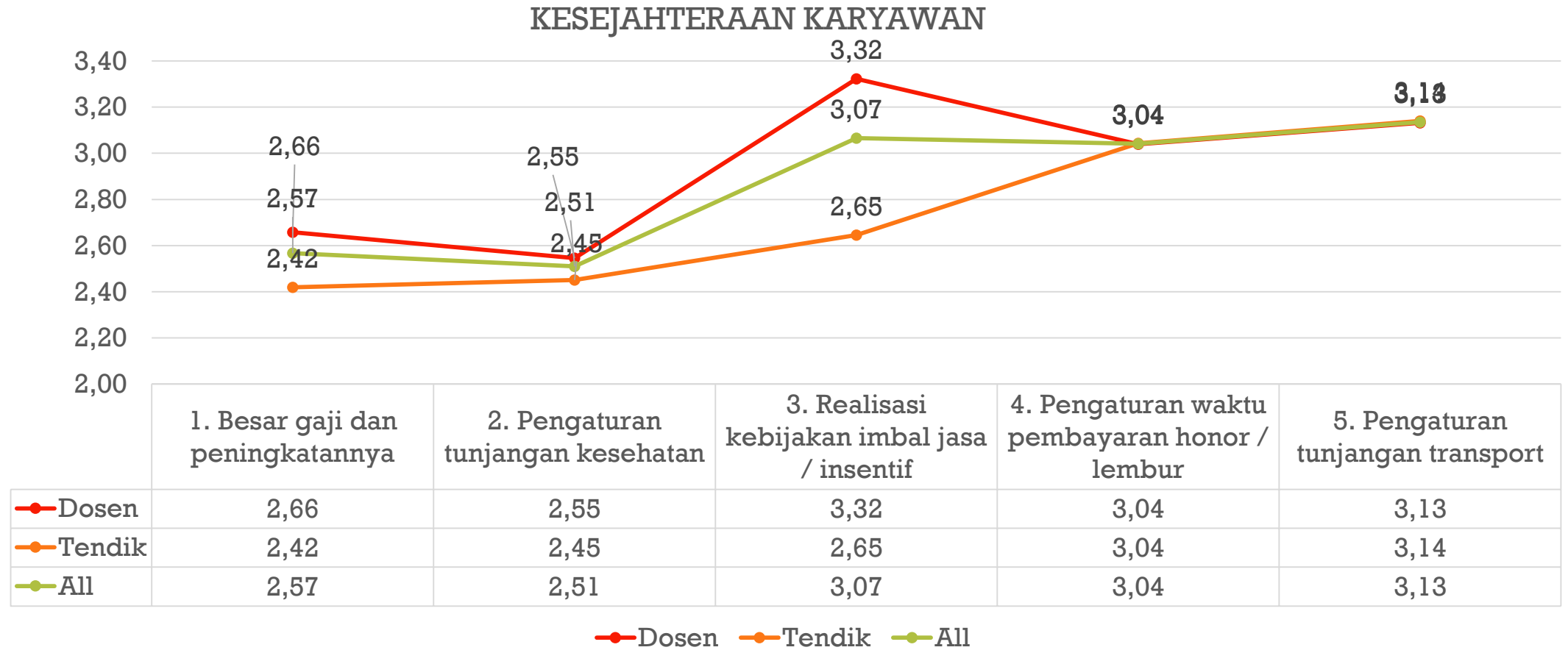


—●— Dosen —●— Tendik —●— All

Tingkat Kepuasan Terendah pada :

- Dosen terlihat pada variabel **Pengaturan berkaitan dengan masa kerja (3.11)**
- Tenaga Pendidik pada variable **Pengaturan rotasi dan mutasi karyawan (2.54)**
- Rata rata terendah dari Semua Varibel **Pengaturan berkaitan dengan masa kerja (2.96)**

KESEJAHTERAAN KARYAWAN

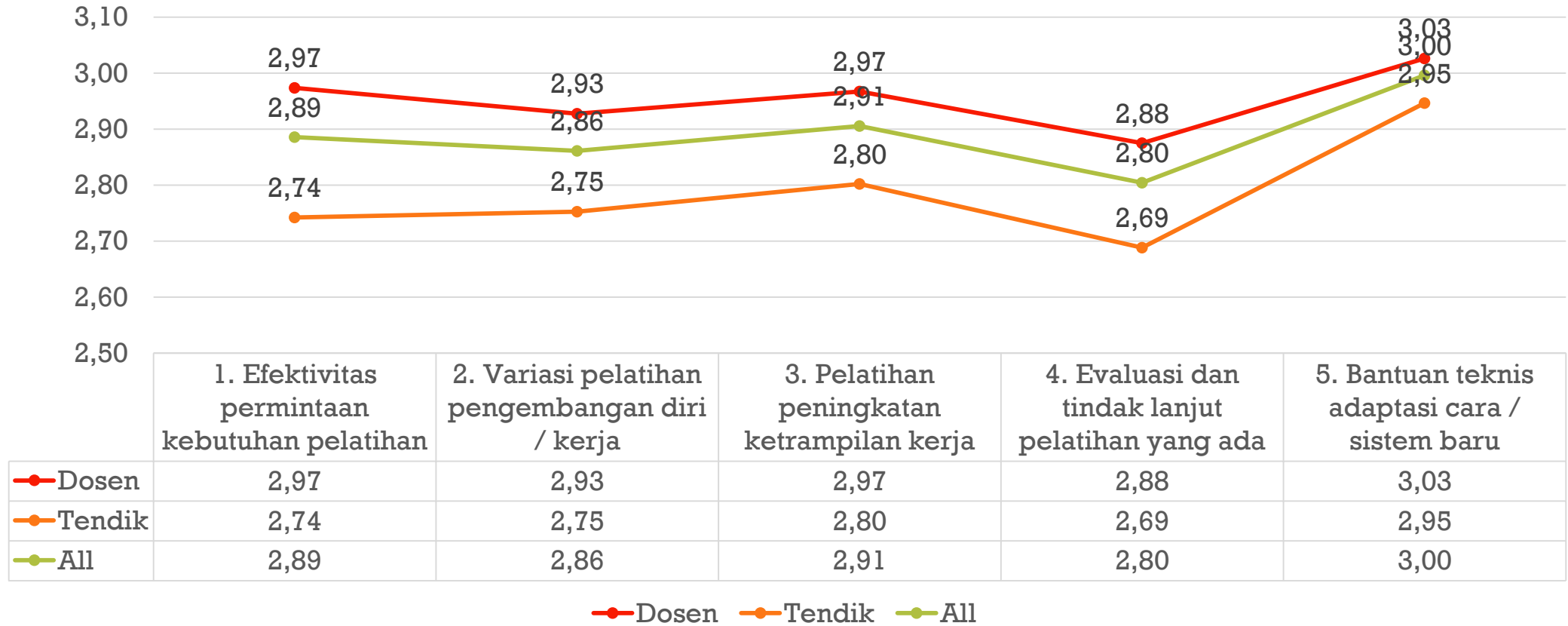


Tingkat Kepuasan Terendah pada :

- Dosen terlihat pada variabel **Pengaturan tunjangan kesehatan (2.55)**
- Tenaga Pendidik pada variable **Besar gaji dan peningkatannya (2.42)**
- Rata rata terendah dari Semua Varibel **Pengaturan tunjangan kesehatan (2.51)**

PENGEMBANGAN KARYAWAN

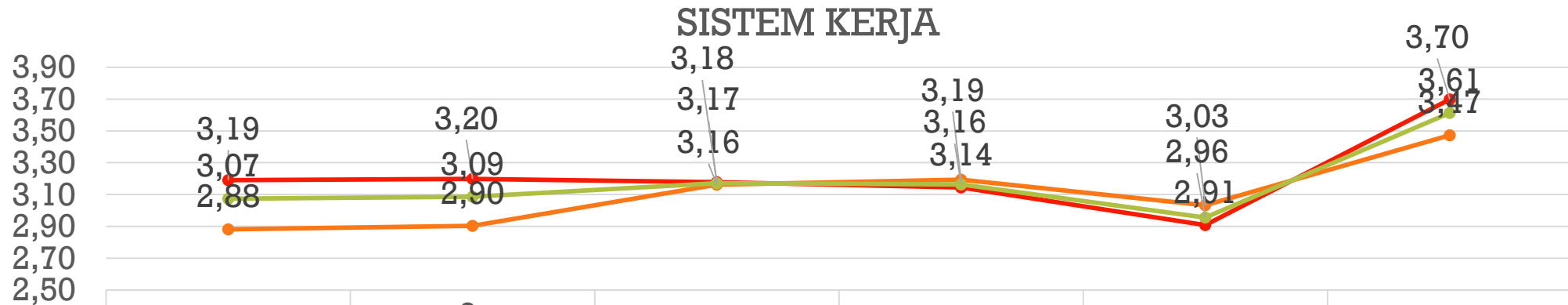
PENGEMBANGAN KARYAWAN



Tingkat Kepuasan Terendah pada :

- Dosen terlihat pada variabel **Evaluasi dan tindak lanjut pelatihan yang ada (2.88)**
- Tenaga Pendidik pada variable **Evaluasi dan tindak lanjut pelatihan yang ada (2.69)**
- Rata rata terendah dari Semua Varibel **Evaluasi dan tindak lanjut pelatihan yang ada (2.80)**

SISTEM KERJA



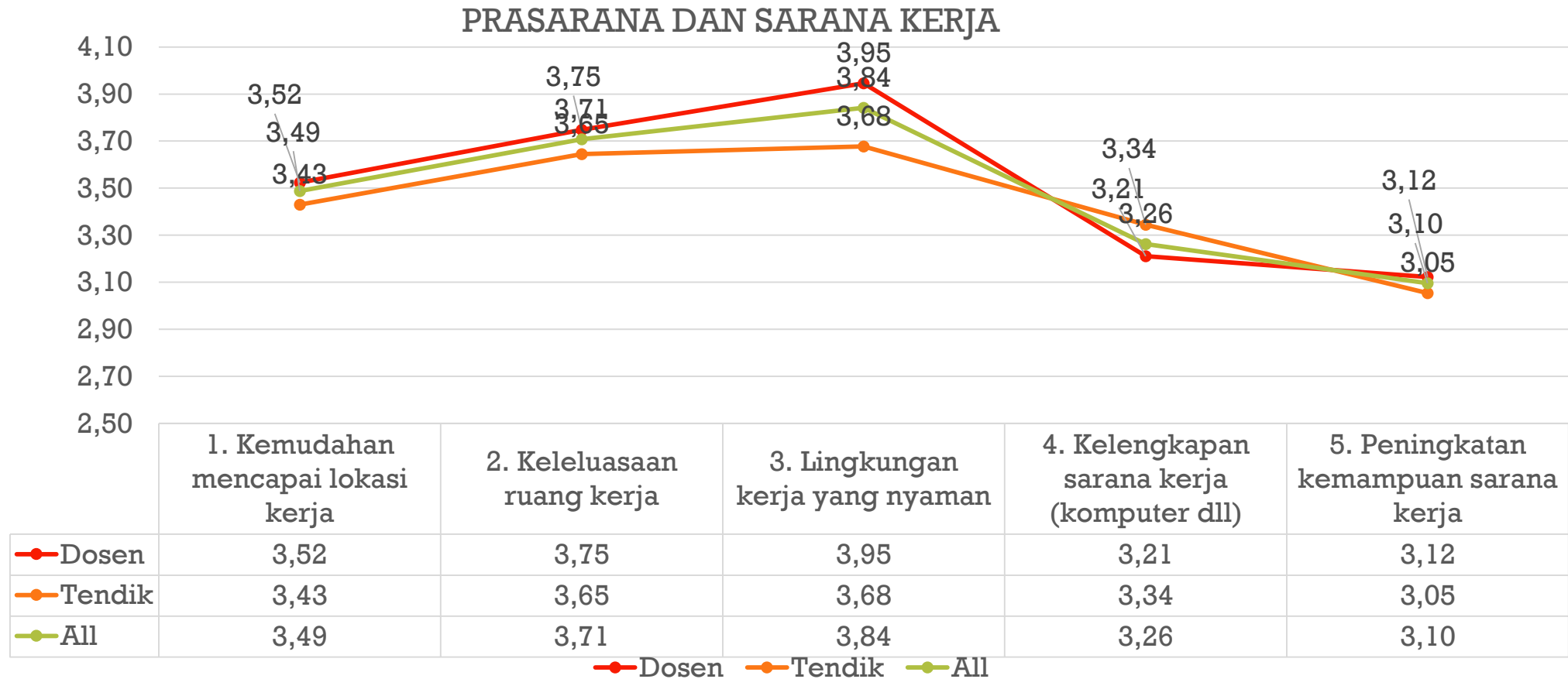
	1. Pengaturan beban kerja dan jam kerja	2. Keikutsertaan perencanaan & evaluasi kerja	3. Pengaturan kerja antar karyawan se unit	4. Pemantauan pelaksanaan tugas	5. Koordinasi kerja antar unit dan kampus	6. Pengaturan cuti kerja
—●— Dosen	3,19	3,20	3,18	3,14	2,91	3,70
—●— Tendik	2,88	2,90	3,16	3,19	3,03	3,47
—●— All	3,07	3,09	3,17	3,16	2,96	3,61

—●— Dosen —●— Tendik —●— All

Tingkat Kepuasan Terendah pada :

- Dosen terlihat pada variabel **Koordinasi kerja antar unit dan kampus (2.91)**
- Tenaga Pendidik pada variable **Pengaturan beban kerja dan jam kerja (2.88)**
- Rata rata terendah dari Semua Varibel **Koordinasi kerja antar unit dan kampus (2.96)**

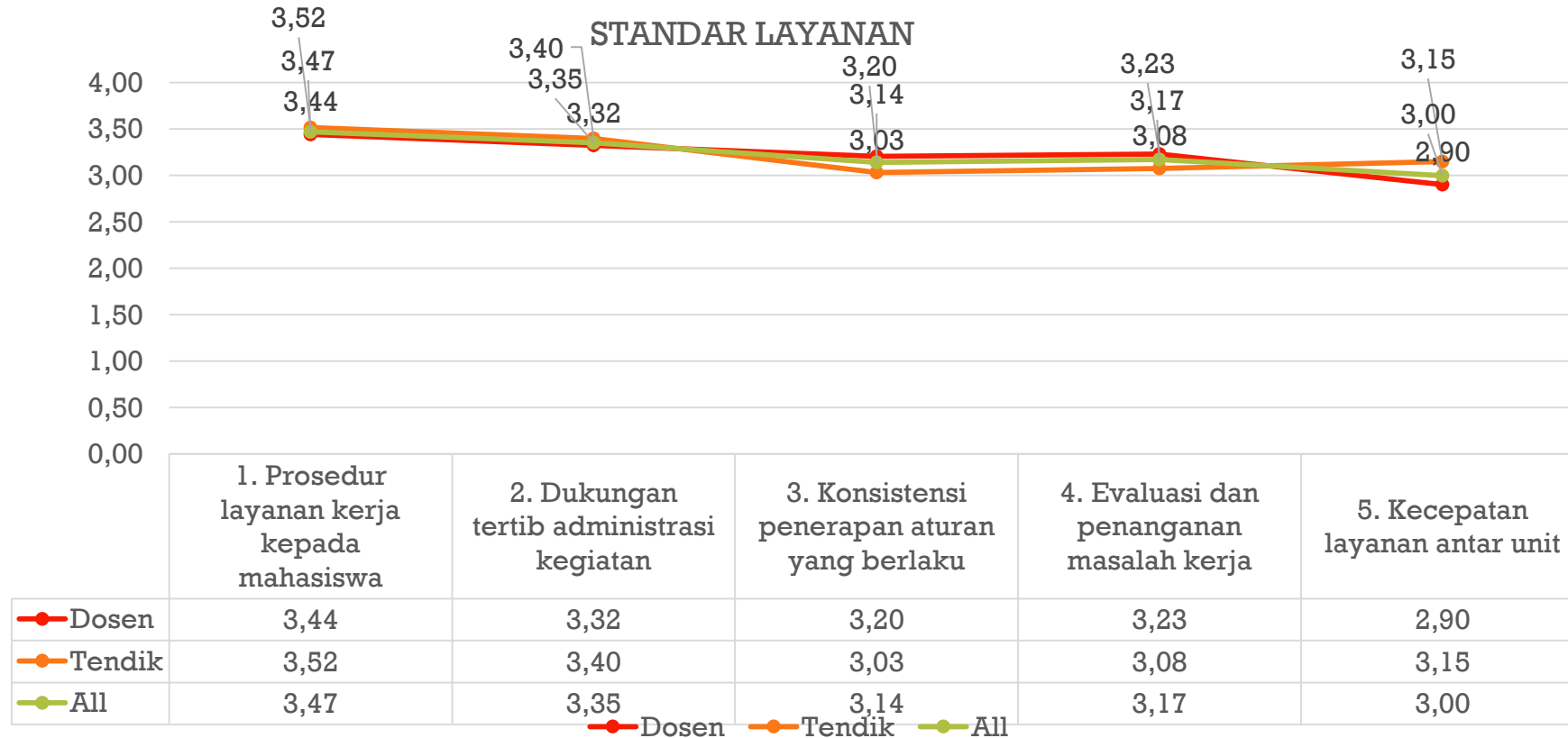
PRASARANA DAN SARANA



Tingkat Kepuasan Terendah pada :

- Dosen terlihat pada variabel **Peningkatan kemampuan sarana kerja (3.12)**
- Tenaga Pendidik pada variable **Peningkatan kemampuan sarana kerja (3.05)**
- Rata rata terendah dari Semua Varibel **Peningkatan kemampuan sarana kerja (3.10)**

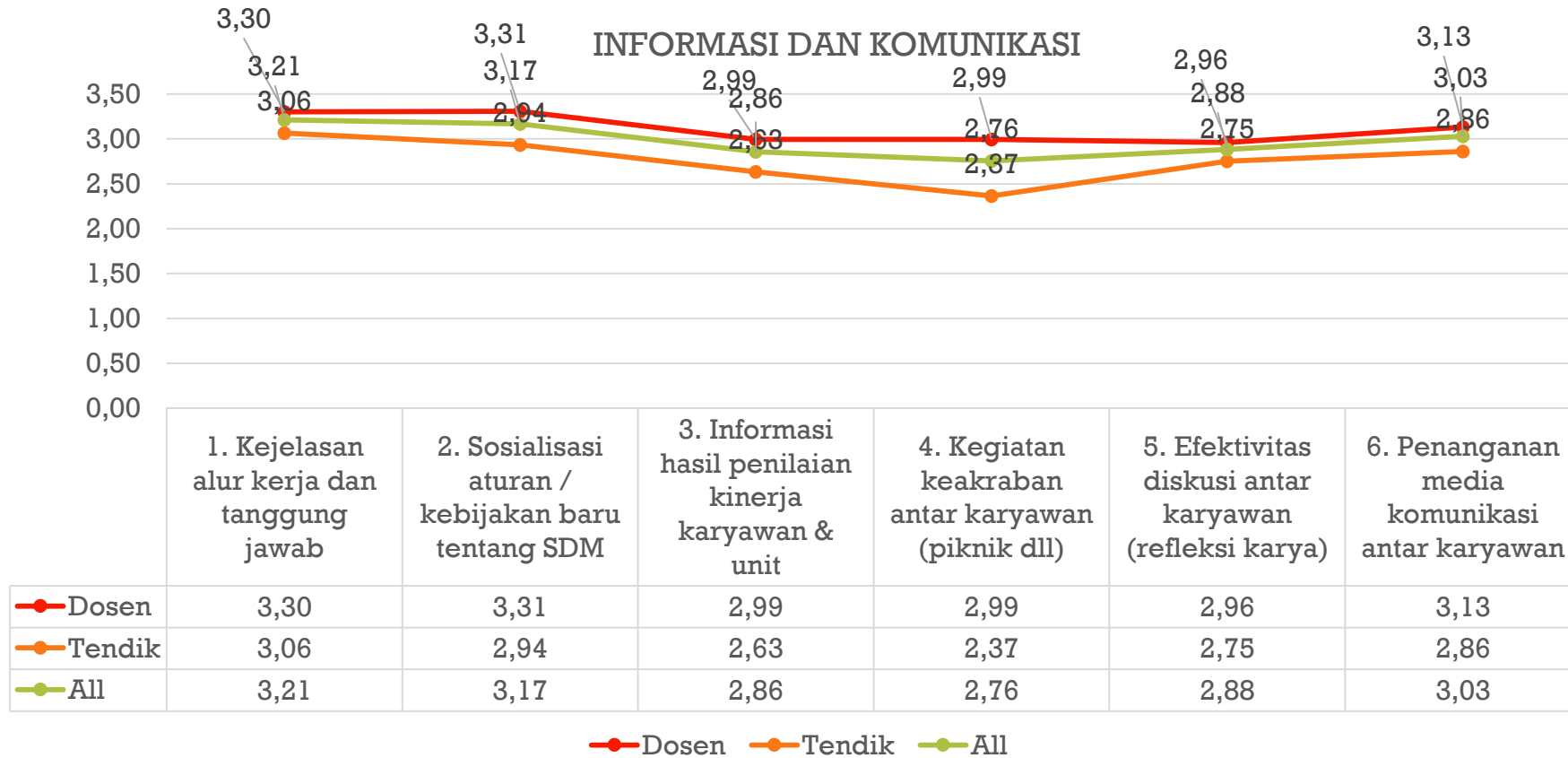
STANDAR LAYANAN



Tingkat Kepuasan Terendah pada :

- Dosen terlihat pada variabel **Kecepatan layanan antar unit (2.90)**
- Tenaga Pendidik pada variable **Konsistensi penerapan aturan yang berlaku (3.03)**
- Rata rata terendah dari Semua Varibel **Kecepatan layanan antar unit (3.00)**

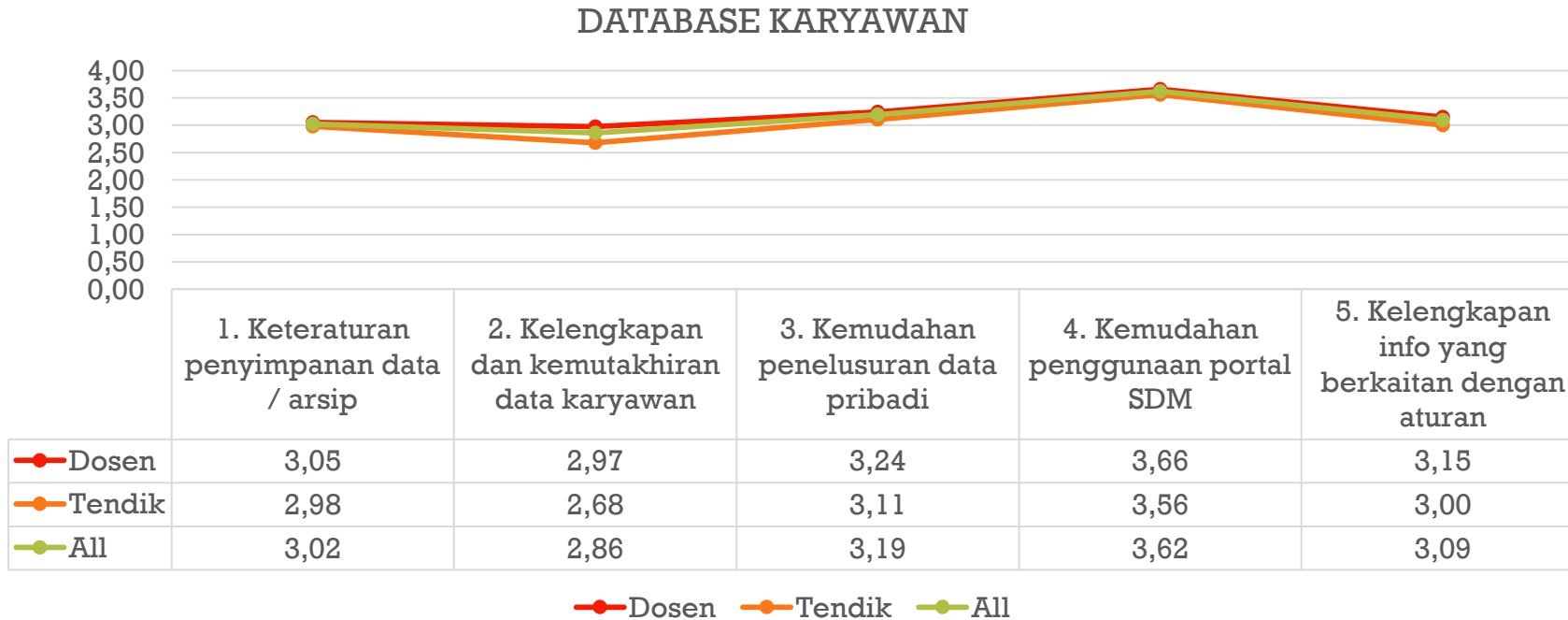
INFORMASI DAN KOMUNIKASI



Tingkat Kepuasan Terendah pada :

- Dosen terlihat pada variabel **Efektivitas diskusi antar karyawan (refleksi karya) (2.96)**
- Tenaga Pendidik pada variable **Kegiatan keakraban antar karyawan (piknik dll) (2.73)**
- Rata rata terendah dari Semua Varibel **Kegiatan keakraban antar karyawan (piknik dll) (2.76)**

DATA BASE KARYAWAN



Tingkat Kepuasan Terendah pada :

- Dosen terlihat pada variabel **Kelengkapan dan kemutakhiran data karyawan (2.97)**
- Tenaga Pendidik pada variable **Kelengkapan dan kemutakhiran data karyawan (2.68)**
- Rata rata terendah dari Semua Varibel **Kelengkapan dan kemutakhiran data karyawan (2.86)**

TABEL TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP TATA KELOLA SDM

VARIBEL	FEB	FIABIKOM	FPB	FT	FH	FKIK	FP	FTB
PENGELOLAAN KARYAWAN	3.51	3.21	2.91	3.40	3.47	3.09	3.09	2.89
KESEJAHTERAAN KARYAWAN	2.94	2.98	3.24	3.56	2.92	2.89	2.53	2.75
PENGEMBANGAN KARYAWAN	2.90	2.97	2.96	3.13	3.10	3.23	2.58	3.00
SISTEM KERJA	3.39	3.21	2.86	3.61	3.18	3.21	2.70	3.83
PRASARANA DAN SARANA KERJA	3.85	3.39	2.70	4.03	3.45	3.38	2.94	4.17
STANDAR LAYANAN	3.45	3.23	2.65	3.31	3.43	3.20	2.89	3.63
INFORMASI DAN KOMUNIKASI	3.20	3.07	2.65	3.33	3.35	3.14	2.89	3.33
DATABASE KARYAWAN	3.43	3.23	2.78	3.37	3.37	3.34	2.76	3.55
RATA-RATA SEMUA VARIABEL	3.34	3.17	2.89	3.51	3.26	3.16	2.79	3.38

TABEL TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP TATA KELOLA SDM

VARIBEL	FEB	BAA	BAK	BPPS	BSDM	FH	FIABIK OM	FKIK	FP	FPB	FT	FTb	Kantor Beasis wa	LIPP	LPM	Perpus takan	UPT Dormit ory
PENGELOLAAN KARYAWAN	3.05	3.15	3.08	2.60	3.20	2.42	3.23	2.51	2.26	2.27	3.46	2.24	3.00	3.25	3.65	2.70	2.60
KESEJAHTERAAN KARYAWAN	2.65	3.10	3.20	2.00	2.80	2.44	3.05	2.74	2.11	2.80	3.34	2.54	1.80	3.00	3.50	1.90	2.00
PENGEMBANGAN KARYAWAN	3.00	3.00	2.80	2.00	2.80	2.67	3.50	2.26	2.11	2.17	3.86	2.90	2.80	3.15	3.20	1.50	2.00
SISTEM KERJA	3.38	3.42	3.27	3.00	3.17	2.89	3.58	2.86	2.40	2.78	3.57	2.92	3.83	3.42	3.42	2.25	3.50
PRASARANA DAN SARANA KERJA	3.58	3.95	3.60	3.80	3.20	2.87	3.70	3.00	3.29	3.53	4.00	3.36	4.60	3.15	3.75	2.60	2.00
STANDAR LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI	3.65	3.70	3.20	3.80	2.40	2.71	3.45	3.09	2.94	3.23	3.49	3.22	3.60	3.35	3.40	2.40	3.20
DATABASE KARYAWAN	3.17	3.00	2.90	1.83	3.00	2.43	3.35	2.48	2.12	2.58	3.36	2.45	3.00	3.29	3.33	1.92	2.50
DATABASE KARYAWAN	3.48	3.15	3.04	2.80	2.00	2.51	3.65	2.89	2.40	2.83	3.60	3.30	3.20	3.10	4.05	2.30	2.20
RATA-RATA SEMUA VARIABEL	3.22	3.39	3.19	2.87	2.93	2.67	3.42	2.74	2.52	2.80	3.62	2.86	3.27	3.22	3.49	2.23	2.55

TABEL TINGKAT KEPUASAN SELURUH KARYAWAN TERHADAP TATA KELOLA SDM

VARIBEL	Dosen	Tendik	All
PENGELOLAAN KARYAWAN	3.21	2.82	3.06
KESEJAHTERAAN KARYAWAN	2.94	2.74	2.86
PENGEMBANGAN KARYAWAN	2.95	2.79	2.89
SISTEM KERJA	3.22	3.11	3.18
PRASARANA DAN SARANA KERJA	3.51	3.43	3.48
STANDAR LAYANAN	3.22	3.23	3.23
INFORMASI DAN KOMUNIKASI	3.12	2.77	2.98
DATABASE KARYAWAN	3.22	3.06	3.16
RATA-RATA SEMUA VARIABEL	3.18	3.02	3.12



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU