

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

**KEPUASAN KARYAWAN
AKAN TATA KELOLA SDM
Tahun 2019**

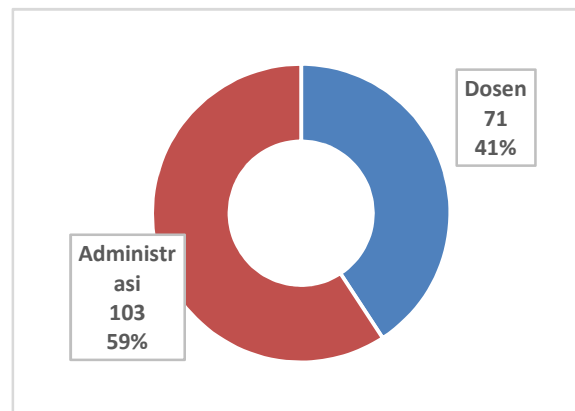
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Teguh Berpegang, Kualitas, Integritas

PENDAHULUAN

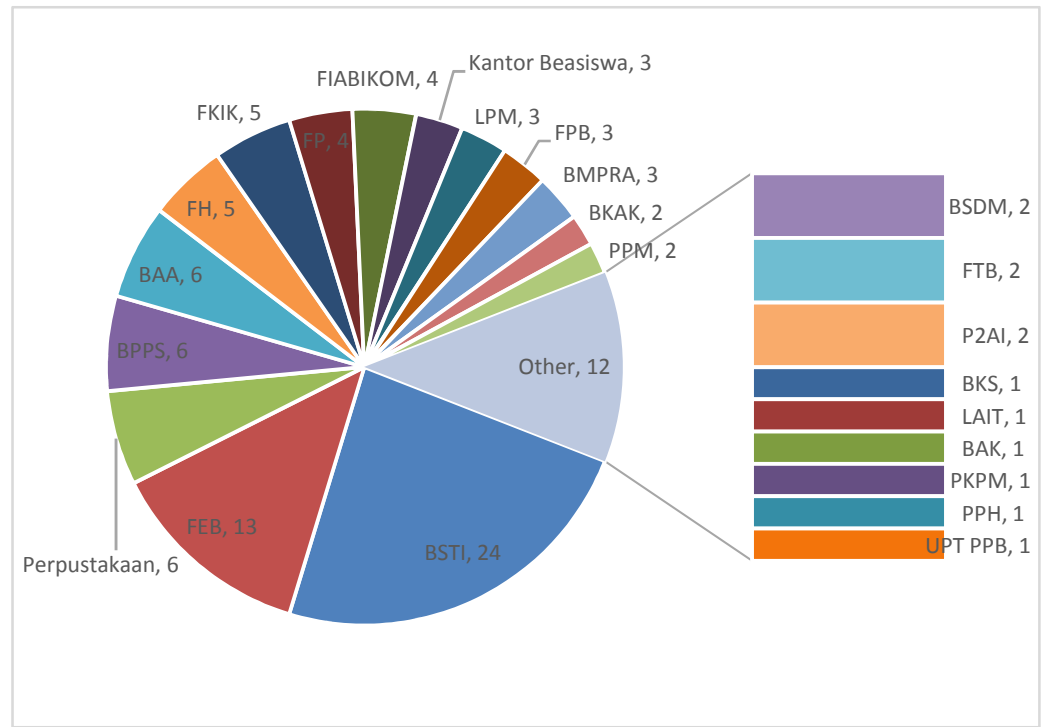
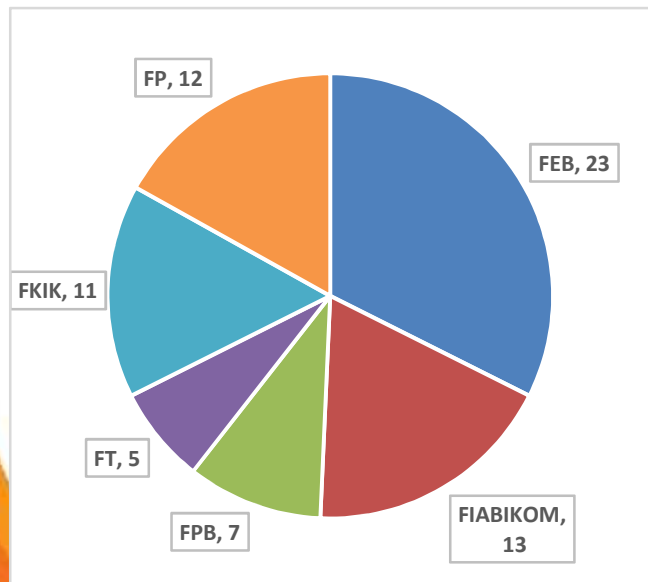
1. Tujuan untuk menganalisis sejauh mana layanan kepada karyawan telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka.
2. Survey dilakukan pada 9 April - 31 Mei 2019 dan 15 Agustus - 30 September 2019 secara online.
3. Skor untuk survey adalah 0 sampai 5, dimana yang ditargetkan dalam rencana strategis adalah minimal 3.
4. Data diolah diperoleh dari 174 responden, dengan komposisi sebagai berikut:



KOMPOSISI SAMPEL SURVEY

N Dosen = 71

N Tenaga Kependidikan = 103



KELOMPOK SURVEY DAN PENGUJIANNYA

Pengelolaan karyawan (Cronbach's Alpha 0.856)

Pengembangan karyawan (Cronbach's Alpha 0.943)

Kesejahteraan karyawan (Cronbach's Alpha 0.887)

Sistem kerja (Cronbach's Alpha 0.892)

Sarana Prasarana kerja (Cronbach's Alpha 0.857)

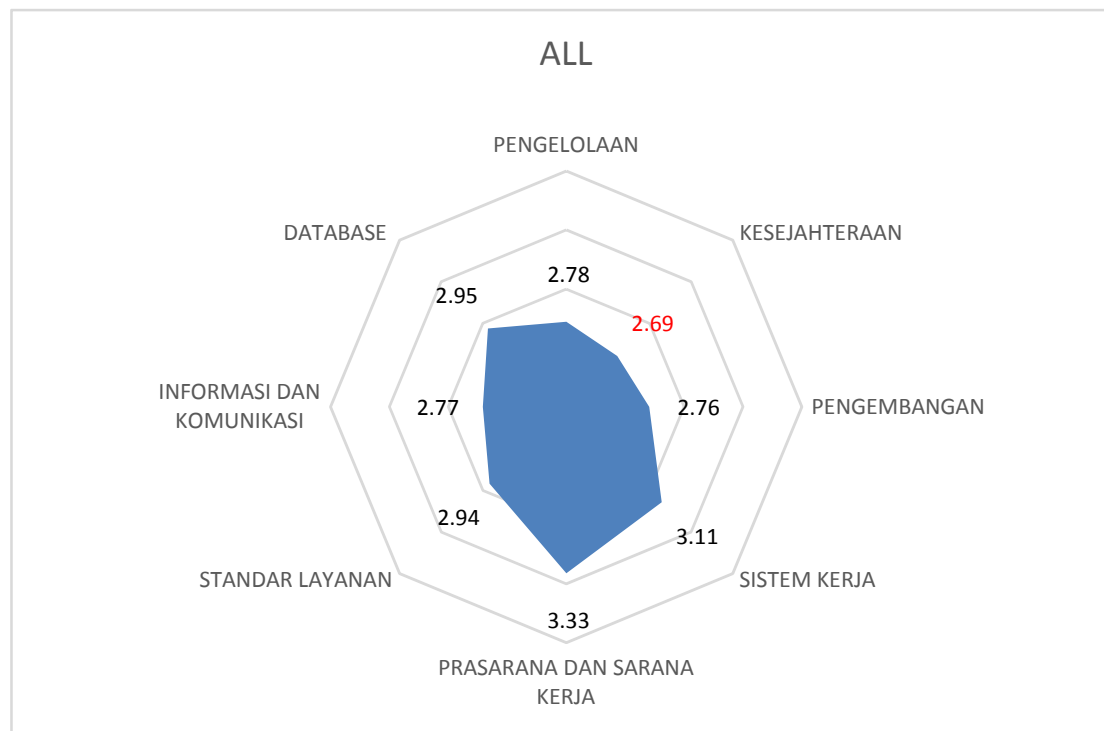
Informasi dan Komunikasi (Cronbach's Alpha 0.909)

Standar Layanan (Cronbach's Alpha 0.931)

Database karyawan (Cronbach's Alpha 0.889)

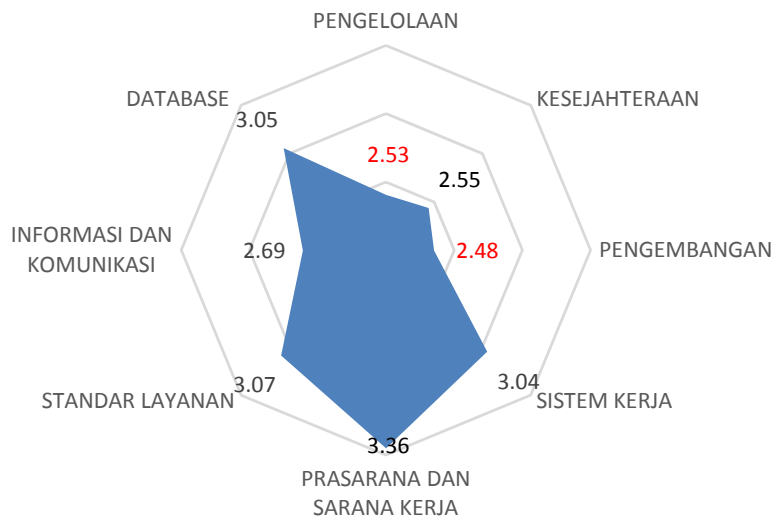
KEPUASAN KARYAWAN SECARA MENYELURUH 2019

Rata-rata kepuasan karyawan: 2,92

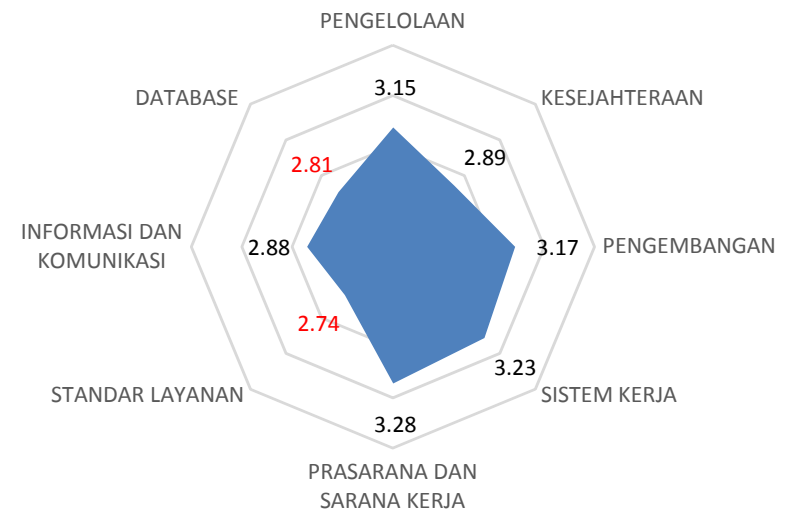


KEPUASAN MASING MASING KELOMPOK 2019

Rata-rata kepuasan tenaga kependidikan: 2,85

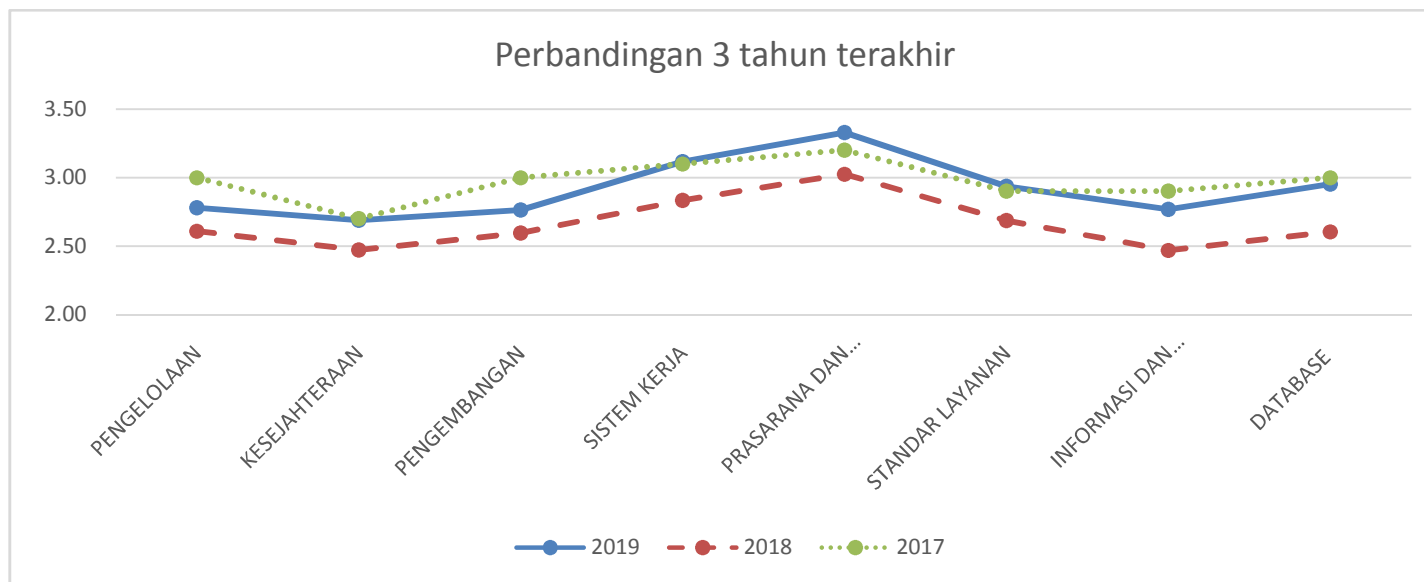


Rata-rata kepuasan dosen: 3,02



PERBANDINGAN KEPUASAN KARYAWAN 3 TAHUN TERAKHIR

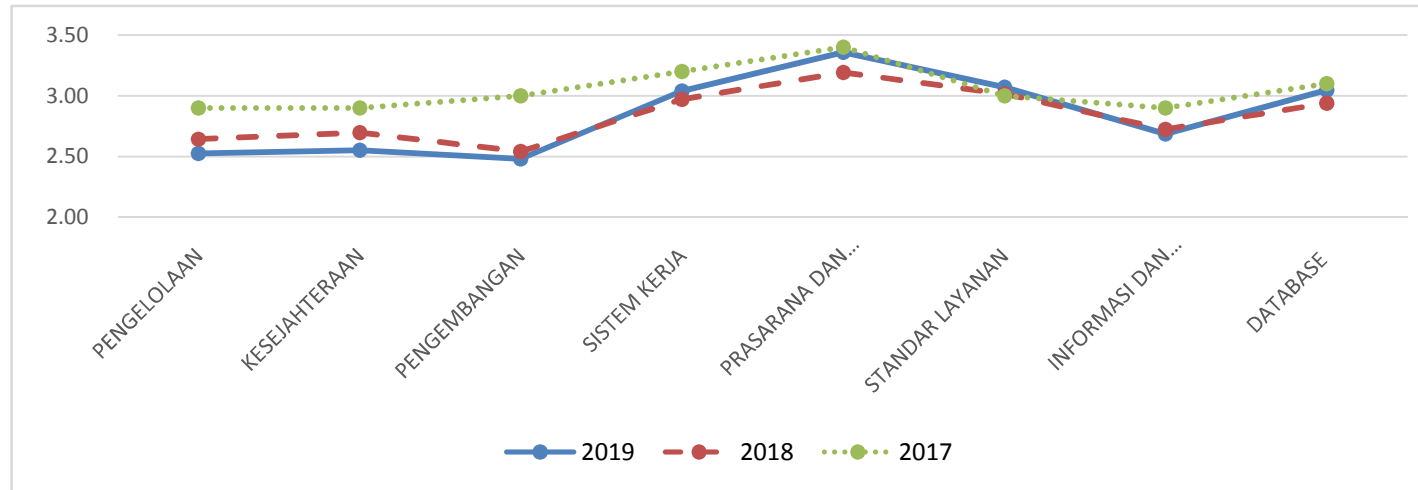
Rata-rata kepuasan 2019 (N=174), 2018 (N=148), dan 2017 (N=137) berturut-turut adalah 2,92; 2,66; dan 2,98



Rata-rata Kepuasan seluruh karyawan di tahun 2018 Menurun, dan pada pada tahun 2019 meningkat kembali.

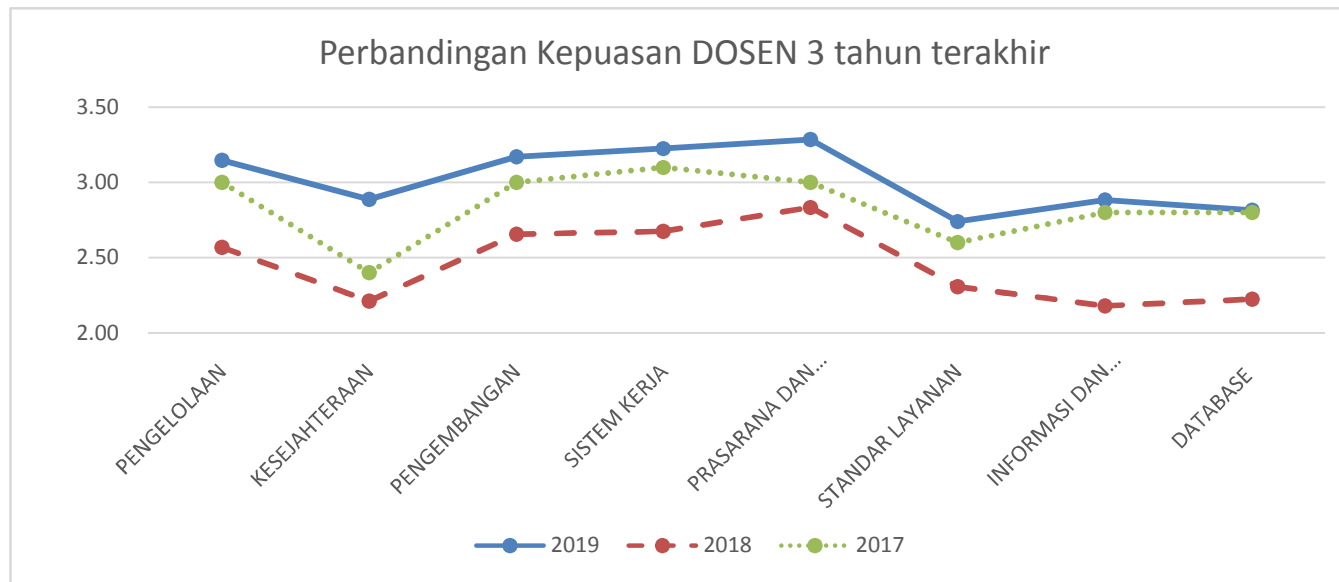
PERBANDINGAN KEPUASAN KARYAWAN ADMINISTRASI 3 TAHUN TERAKHIR

Rata-rata kepuasan 2019, 2018, dan 2017 berturut-turut adalah 2,87; 2,84; dan 3,05

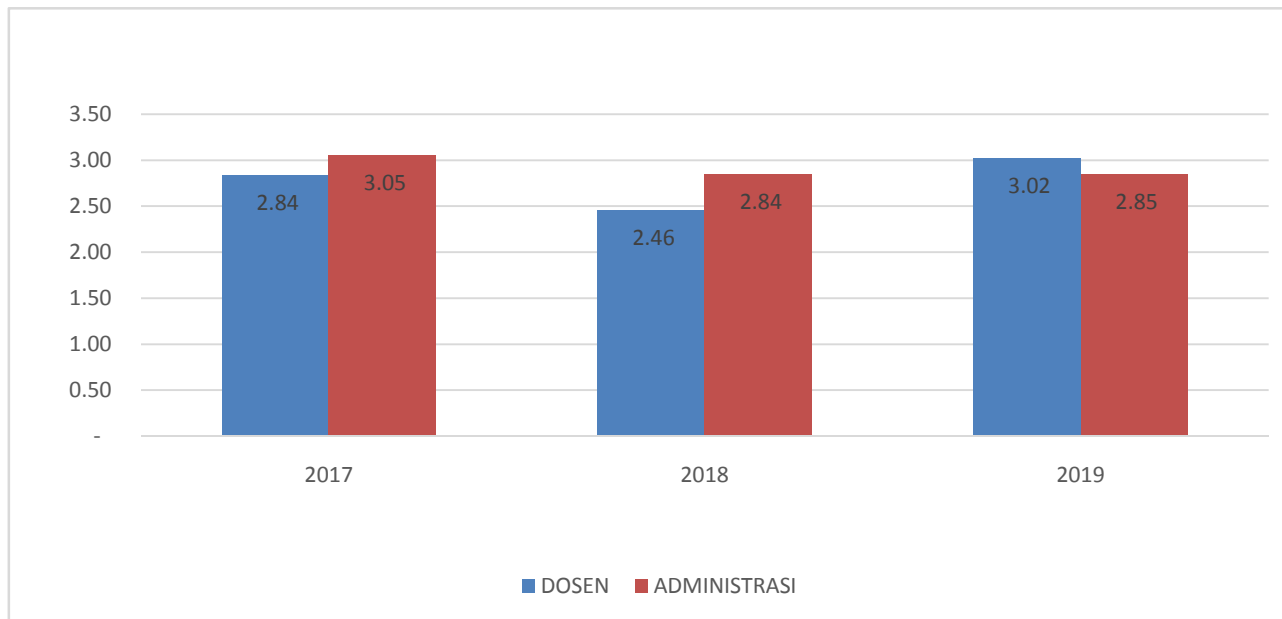


PERBANDINGAN KEPUASAN DOSEN 3 TAHUN TERAKHIR

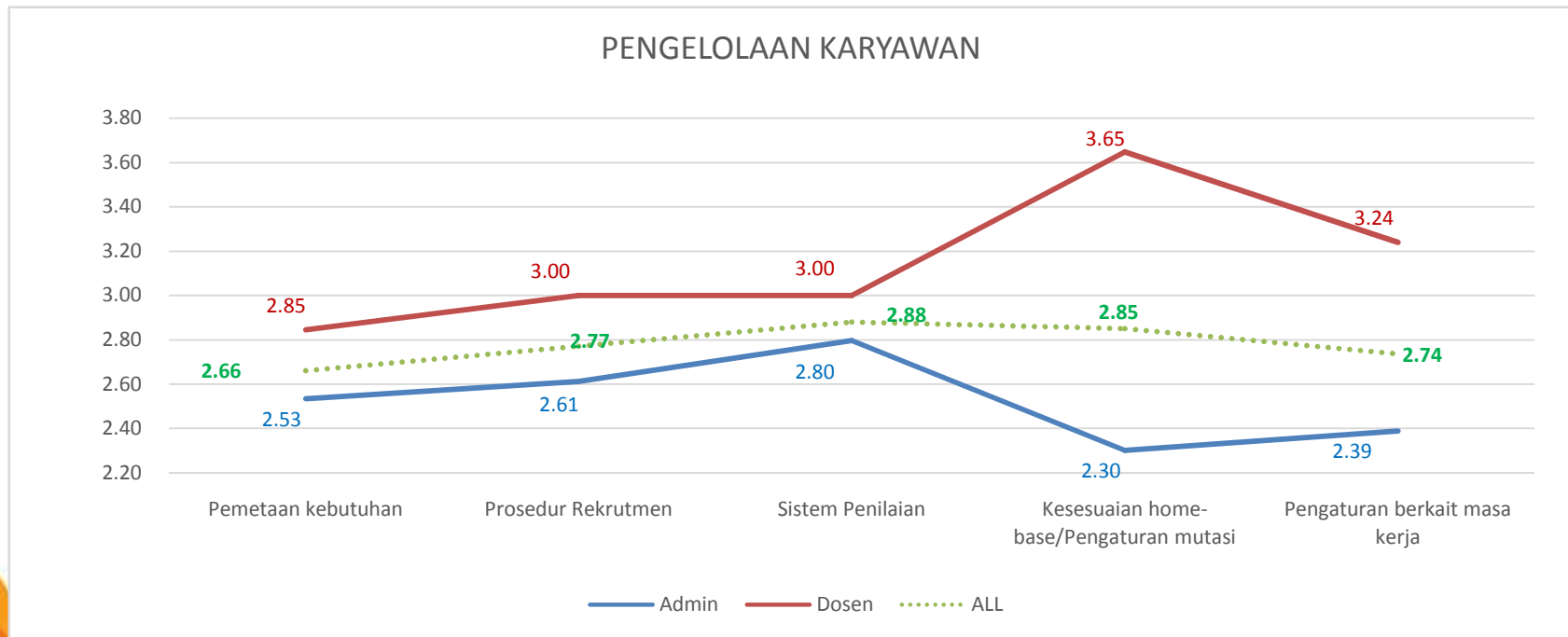
Rata-rata kepuasan 2019, 2018, dan 2017 berturut-turut adalah 3,02; 2,46; dan 2,84



PERBANDINGAN RATA-RATA KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN PADA 3 TAHUN TERAKHIR

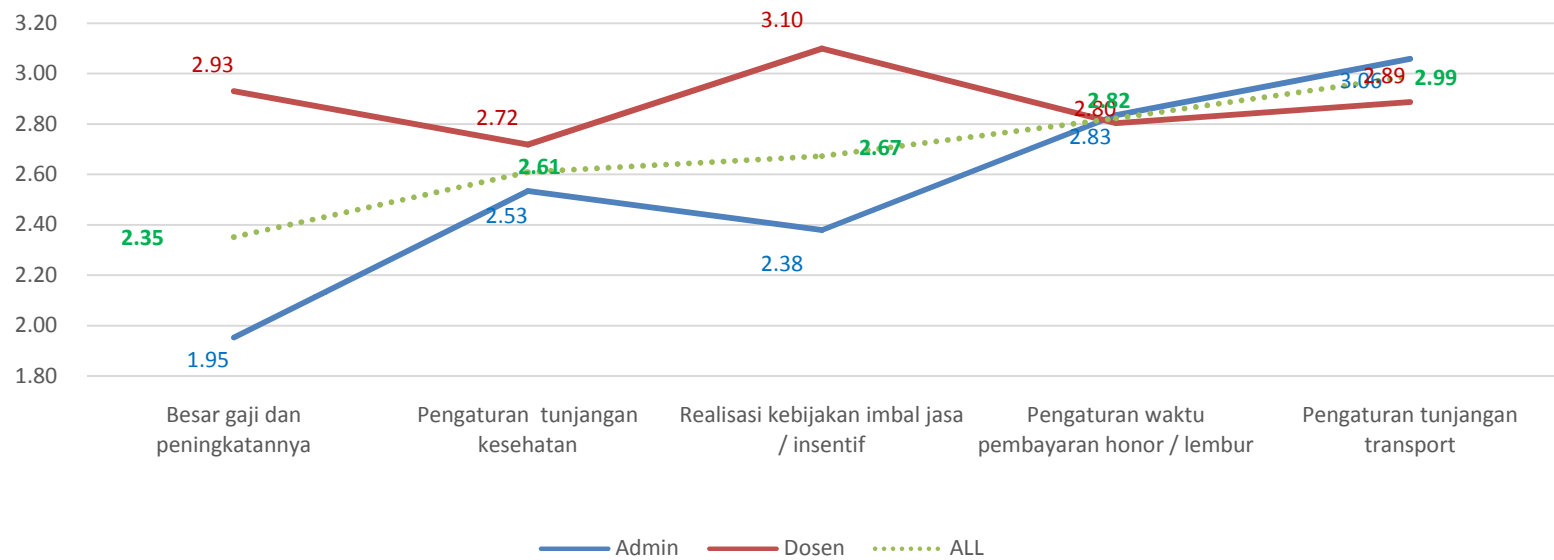


PENGELOLAAN KARYAWAN

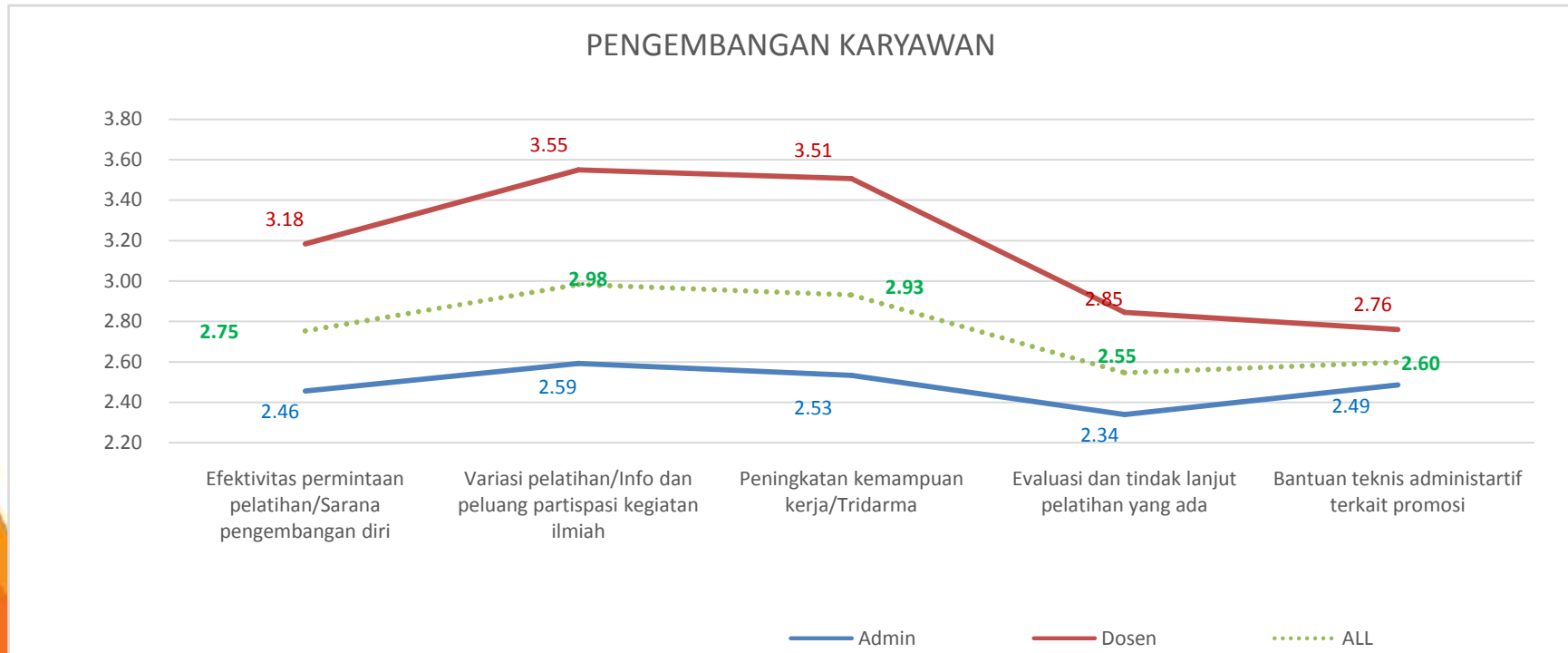


KESEJAHTERAAN KARYAWAN

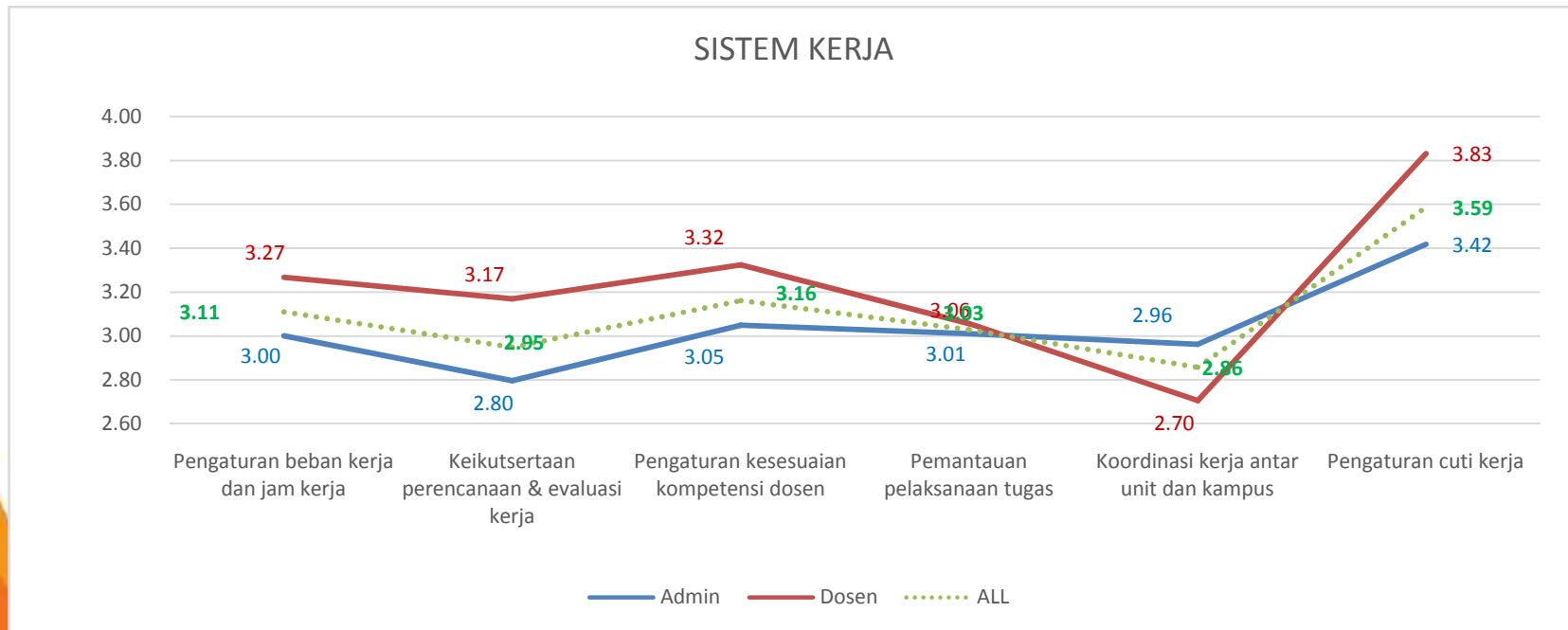
KESEJAHTERAAN KARYAWAN



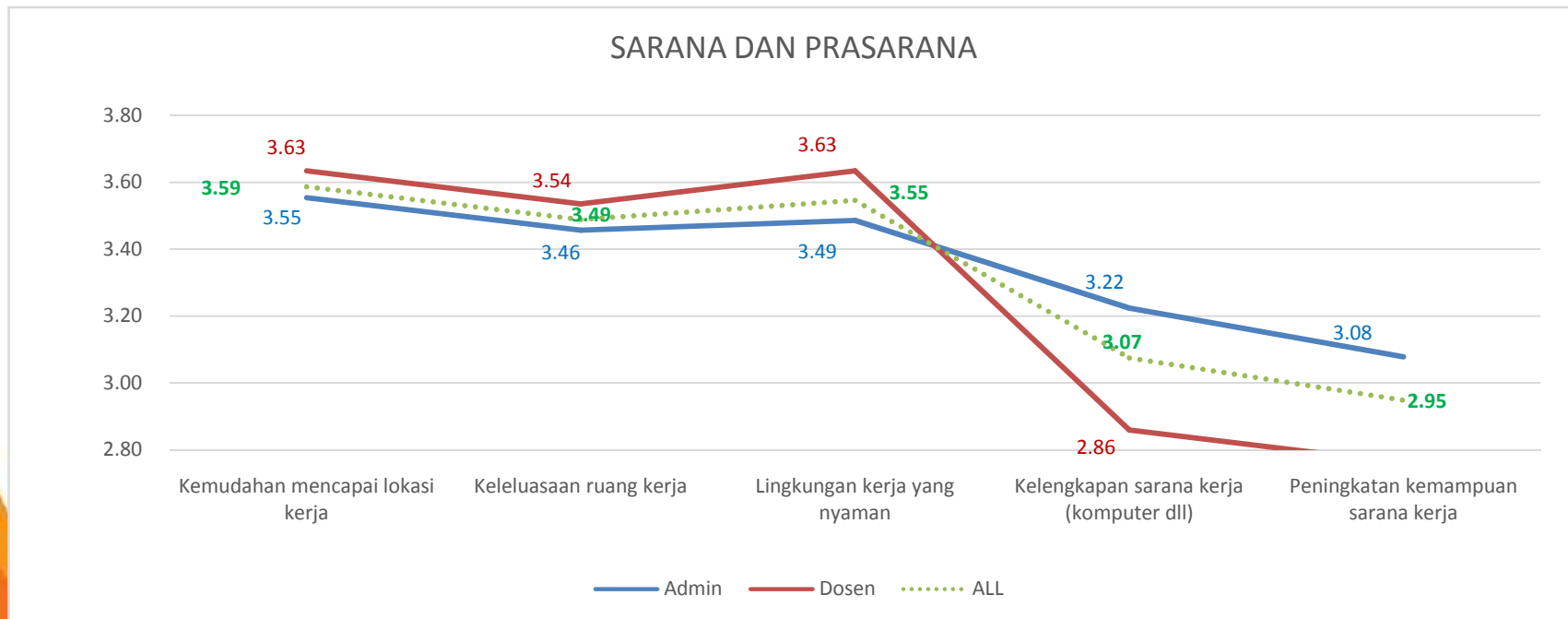
PENGEMBANGAN KARYAWAN



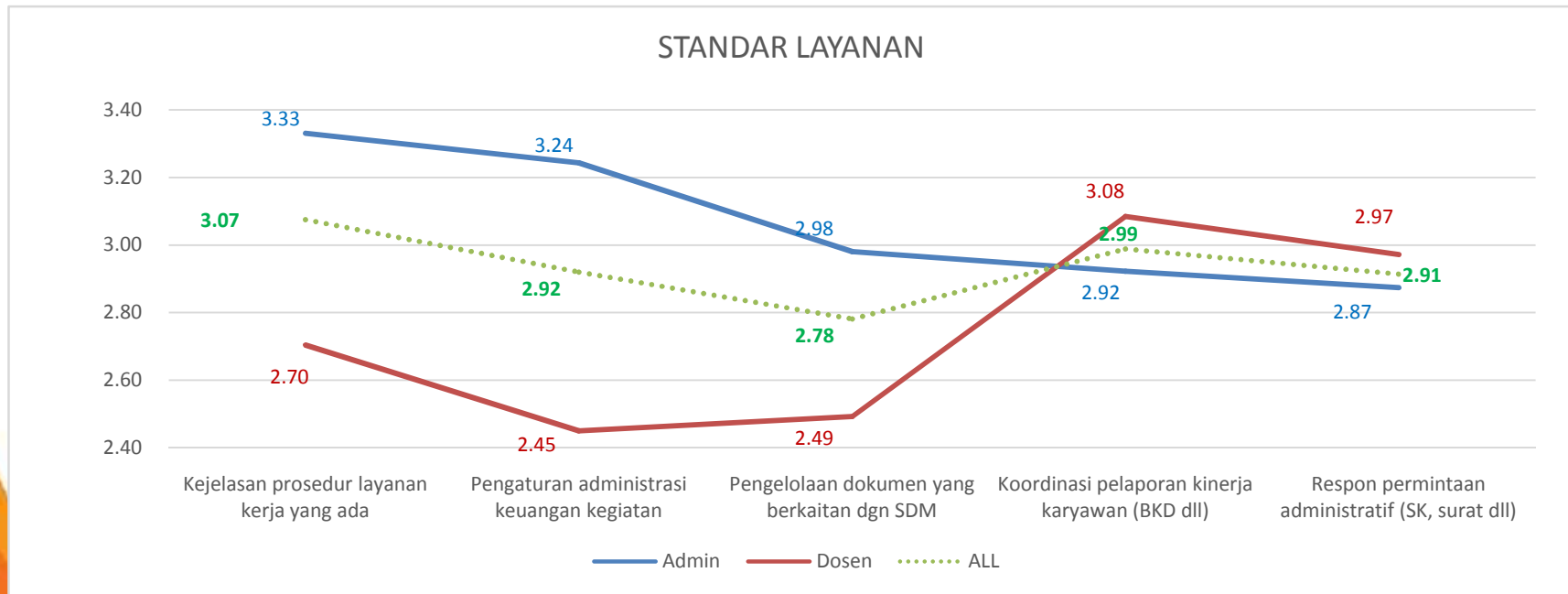
SISTEM KERJA



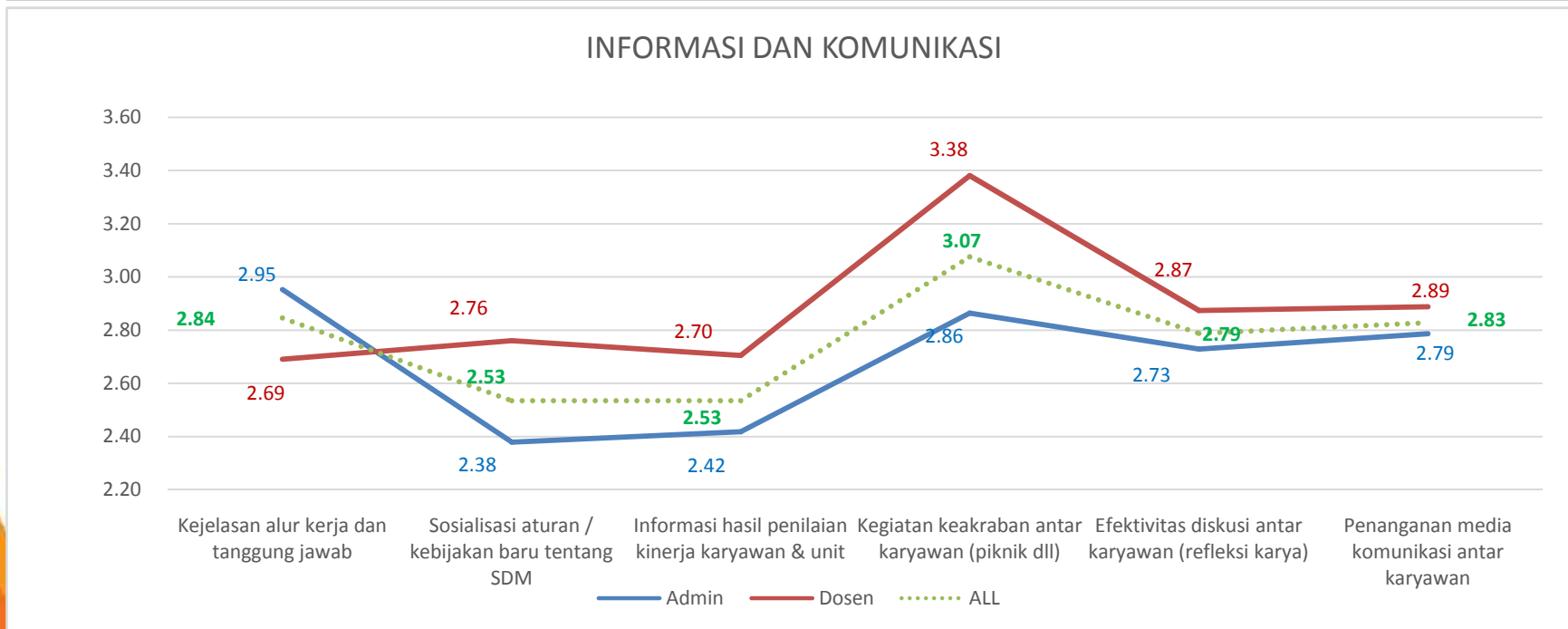
SARANA DAN PRASARANA



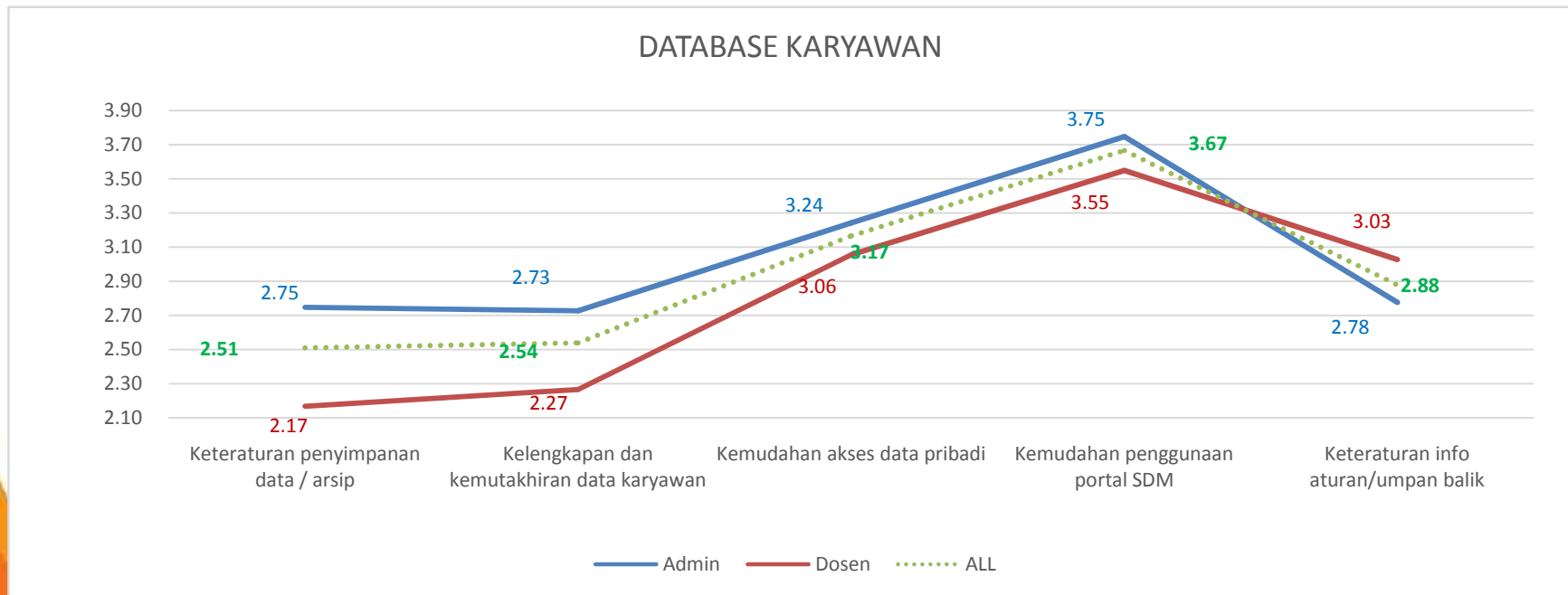
STANDAR LAYANAN



INFORMASI DAN KOMUNIKASI



DATABASE KARYAWAN



KRITIK DAN SARAN LAINNYA

Tidak Di Publish Untuk Umum

REKOMENDASI

Tidak Di Publish Untuk Umum

Thank You!

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Terpercaya. Kualitas Lulusannya