

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2020

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA

ATMA JAYA

Tepercaya • Kualitas • Lulusannya

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

**KEPUASAN KARYAWAN
AKAN TATA KELOLA SDM
Tahun 2020**

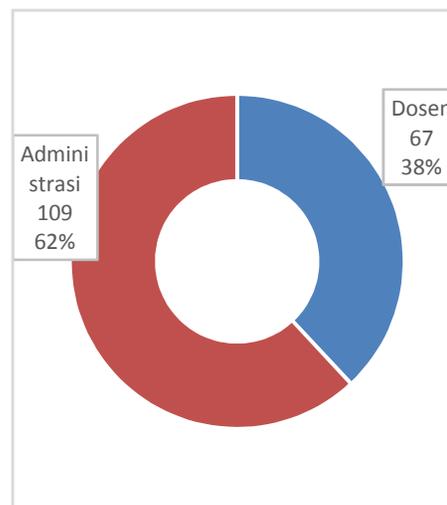
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Terpercaya. Berkualitas. Berdaya Saing.

PENDAHULUAN

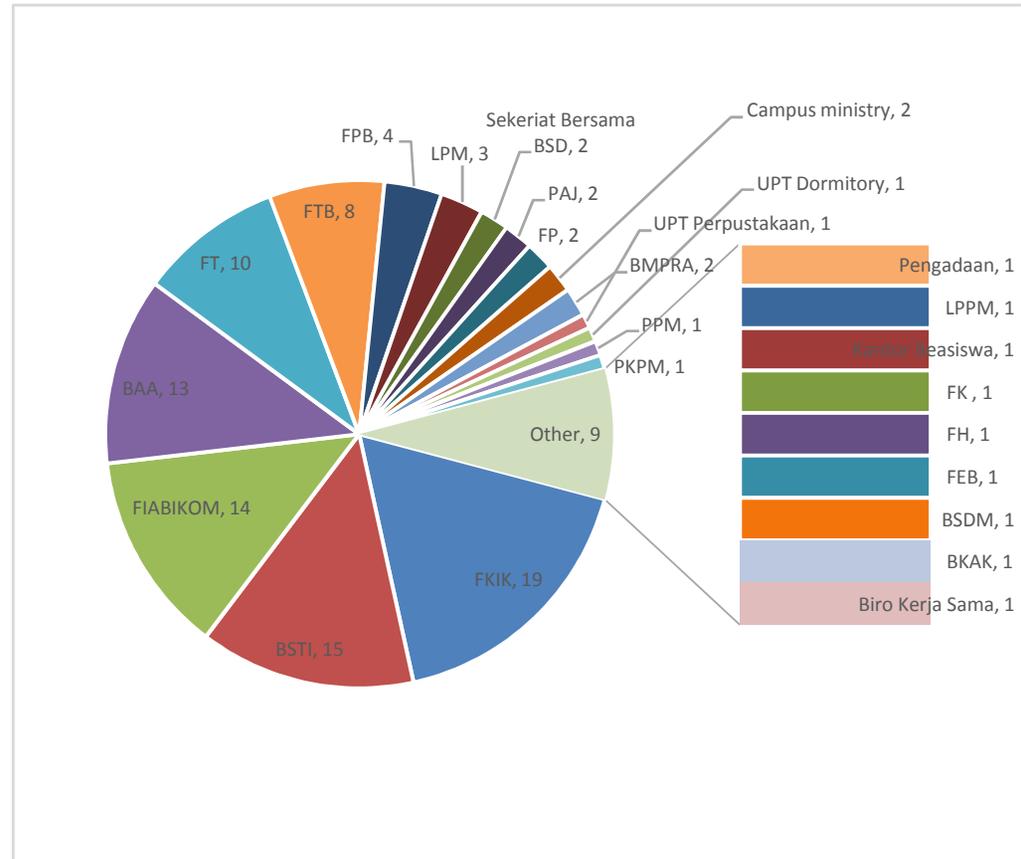
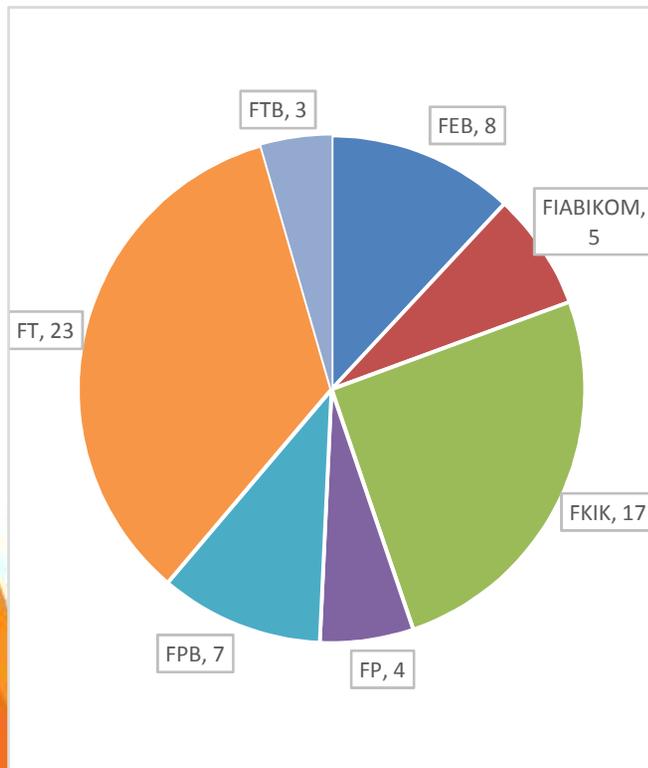
1. Tujuan untuk menganalisis sejauh mana layanan kepada karyawan telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka.
2. Survey dilakukan pada 15 Juni - 30 Agustus 2020 secara online melalui aplikasi G-Form .
3. Skor untuk survey adalah 0 sampai 5, dimana yang ditargetkan dalam rencana strategis adalah minimal 3.
4. Data diolah diperoleh dari 176 responden, dengan komposisi sebagai berikut:



KOMPOSISI SAMPEL SURVEY

N Dosen = 67

N Tenaga Kependidikan = 109



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)

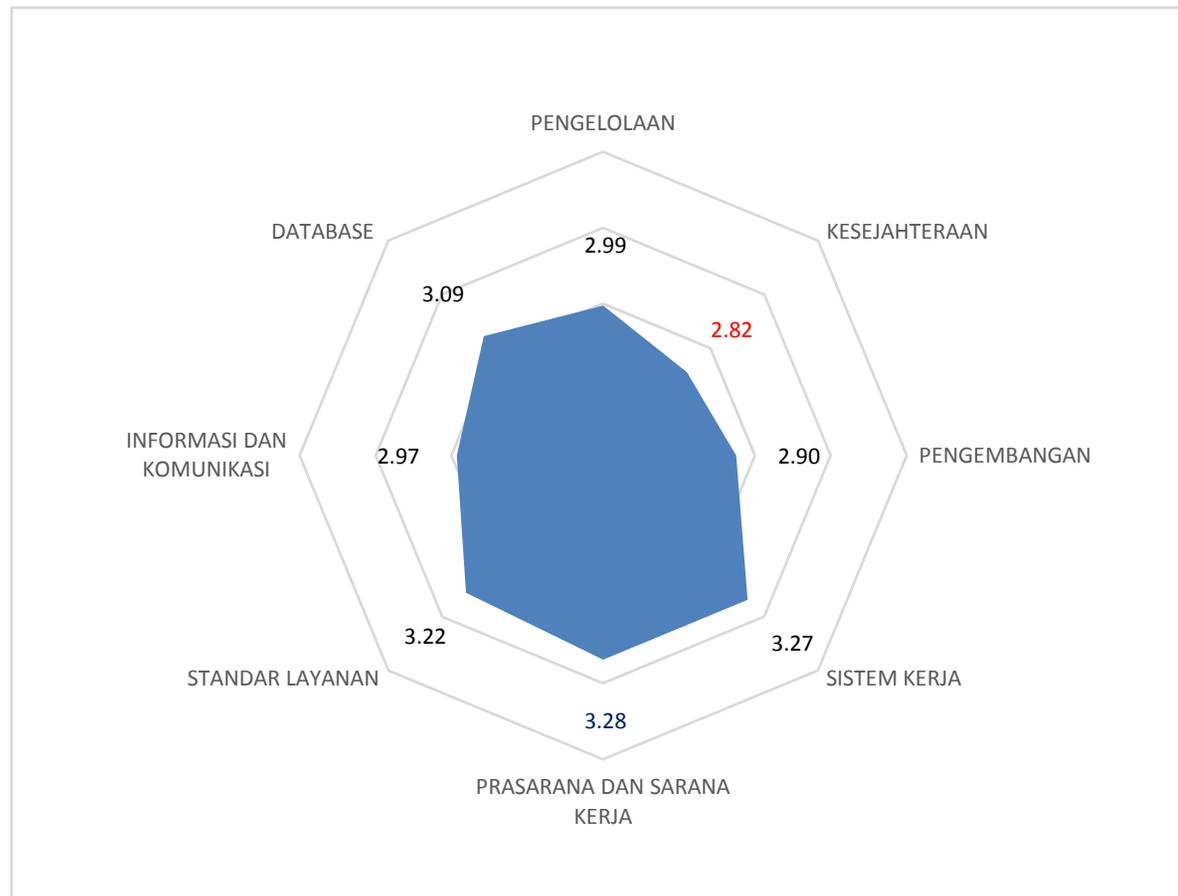
Informasi dan Komunikasi (Cronbach's Alpha 0.909)

Standar Layanan (Cronbach's Alpha 0.931)

Database karyawan (Cronbach's Alpha 0.889)

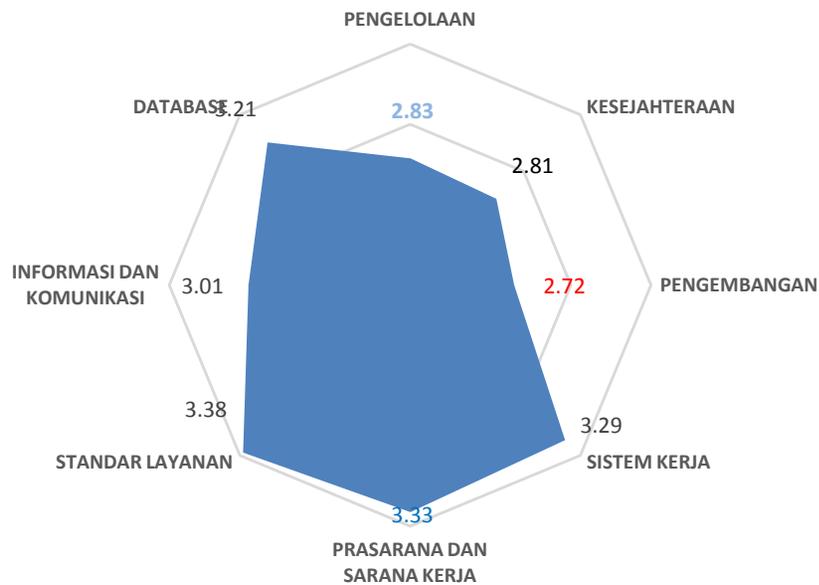
KEPUASAN KARYAWAN SECARA MENYELURUH 2020

Rata-rata kepuasan karyawan: 3.03

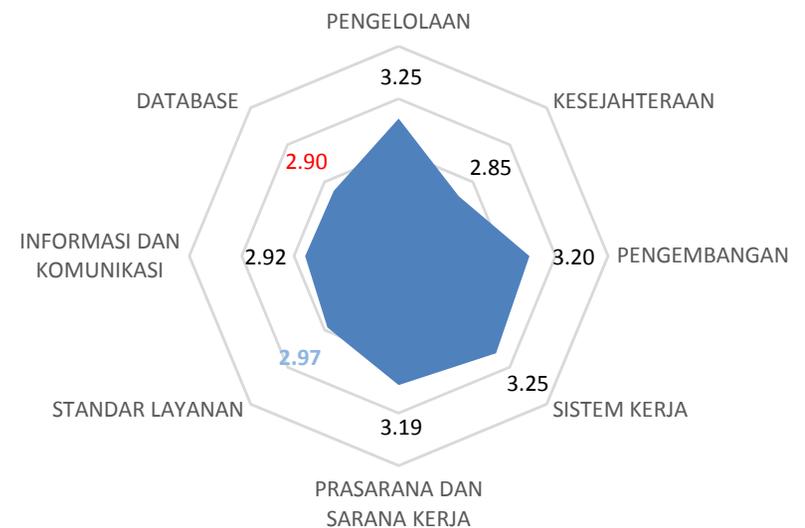


KEPUASAN MASING MASING KELOMPOK 2020

Rata-rata kepuasan tenaga kependidikan: 3.07

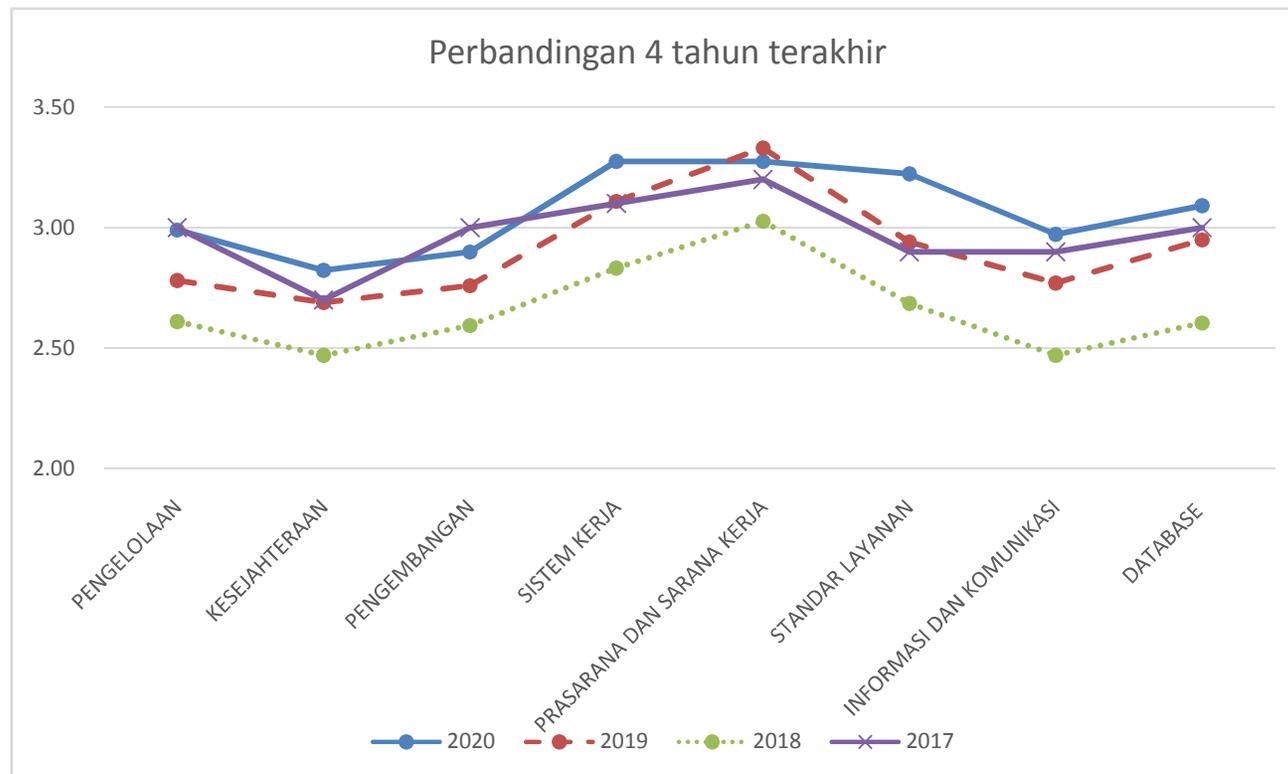


Rata-rata kepuasan dosen: 3,06



PERBANDINGAN KEPUASAN KARYAWAN 4 TAHUN TERAKHIR

Rata-rata kepuasan 2020 (176), 2019 (N=174), 2018 (N=148), dan 2017 (N=137) berturut-turut adalah 3.03, 2,92; 2,66; dan 2,98

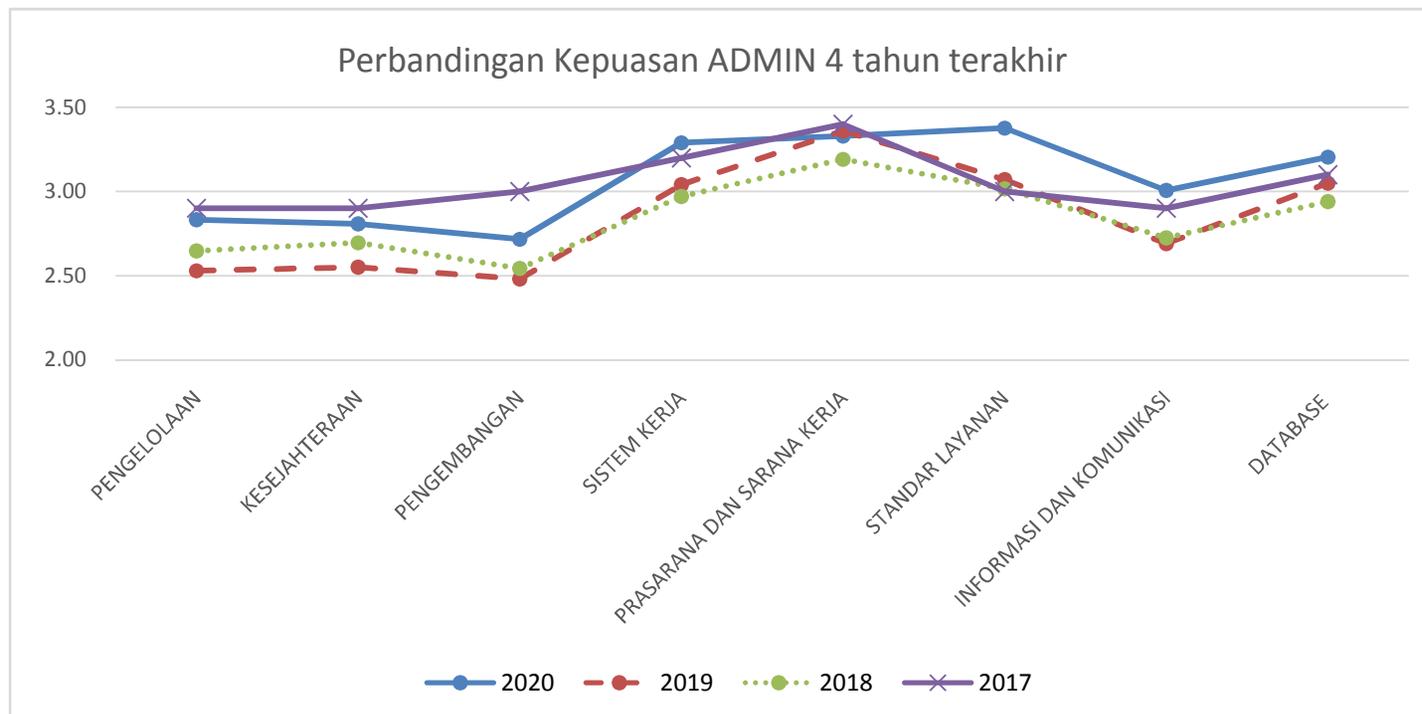


Rata –rata Kepuasan seluruh karyawan di tahun 2020 meningkat dari tahun 2019.

Variabel Pengembangan ditahun 2020 Menurun dari tahun 2019

PERBANDINGAN KEPUASAN KARYAWAN ADMINISTRASI 4 TAHUN TERAKHIR

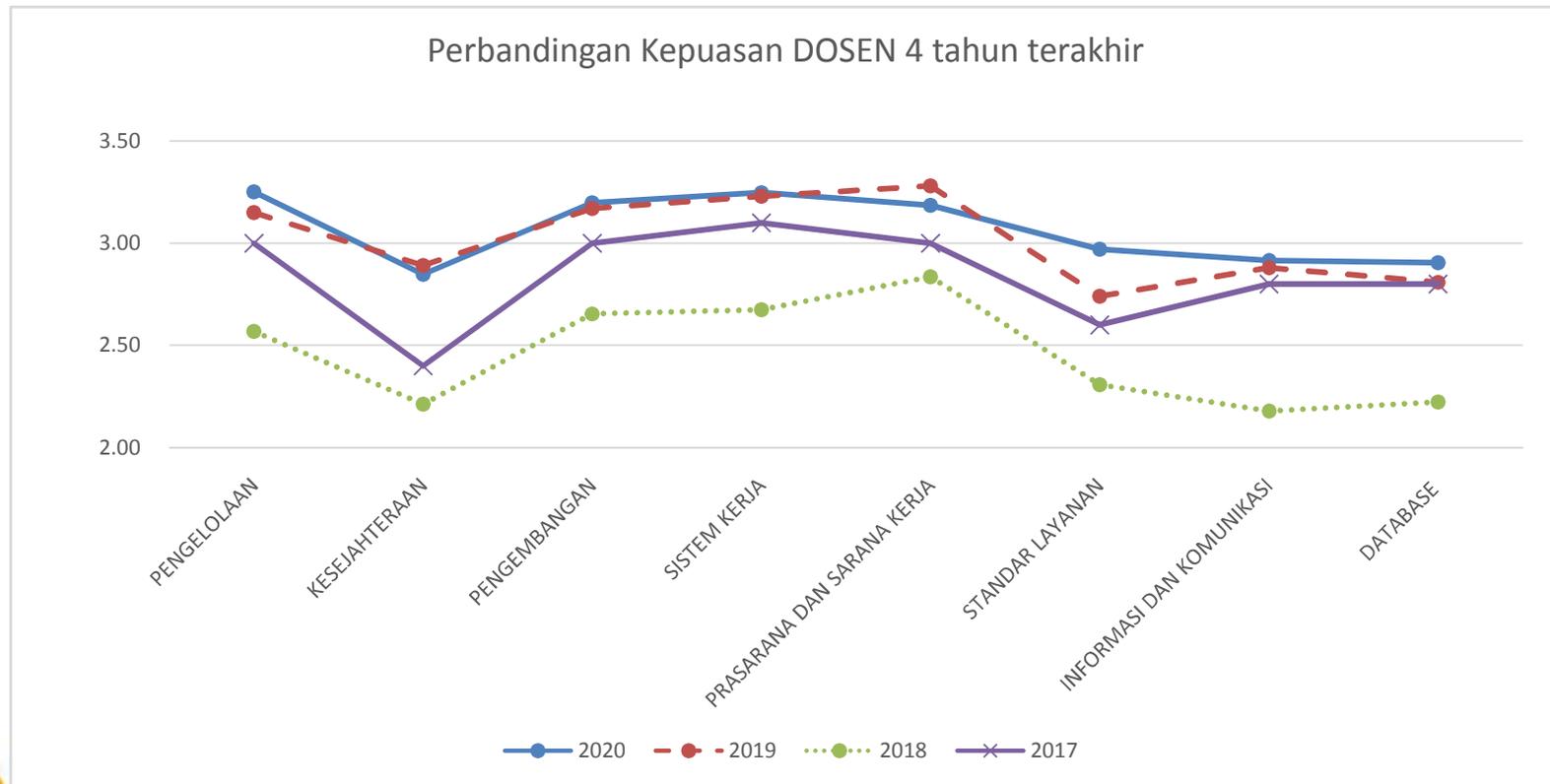
Rata-rata kepuasan 2020, 2019, 2018, dan 2017 berturut-turut adalah 3,07; 2,87; 2,84; dan 3,05



Gambaran dari grafik tahun 2019 ke tahun 2020 Tingkat Kepuasan Karyawan Administrasi terlihat meningkat dari semua Aspek

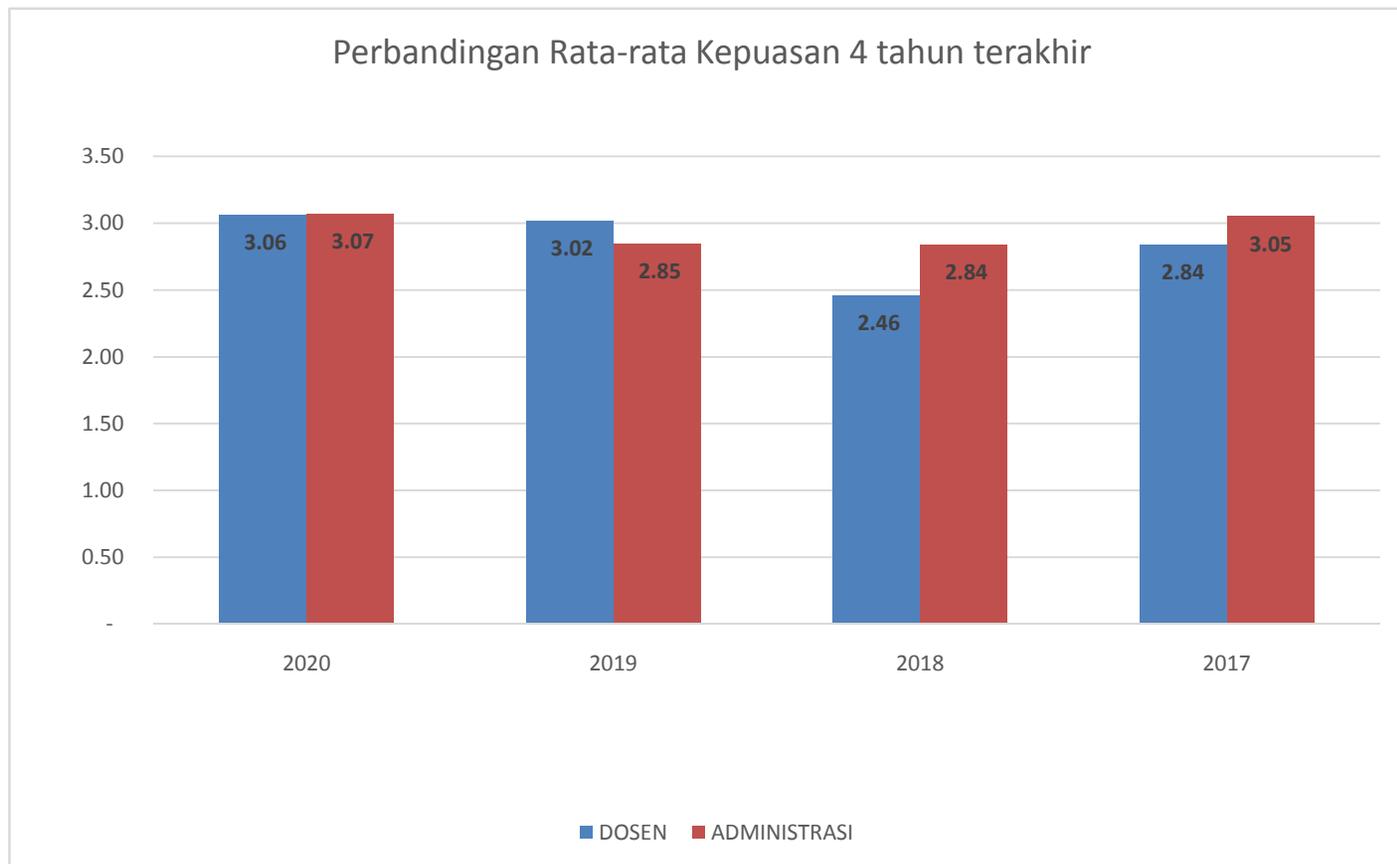
PERBANDINGAN KEPUASAN DOSEN 4 TAHUN TERAKHIR

Rata-rata kepuasan 2020, 2019, 2018, dan 2017 berturut-turut adalah 3,06; 3,02; 2,46; dan 2,84



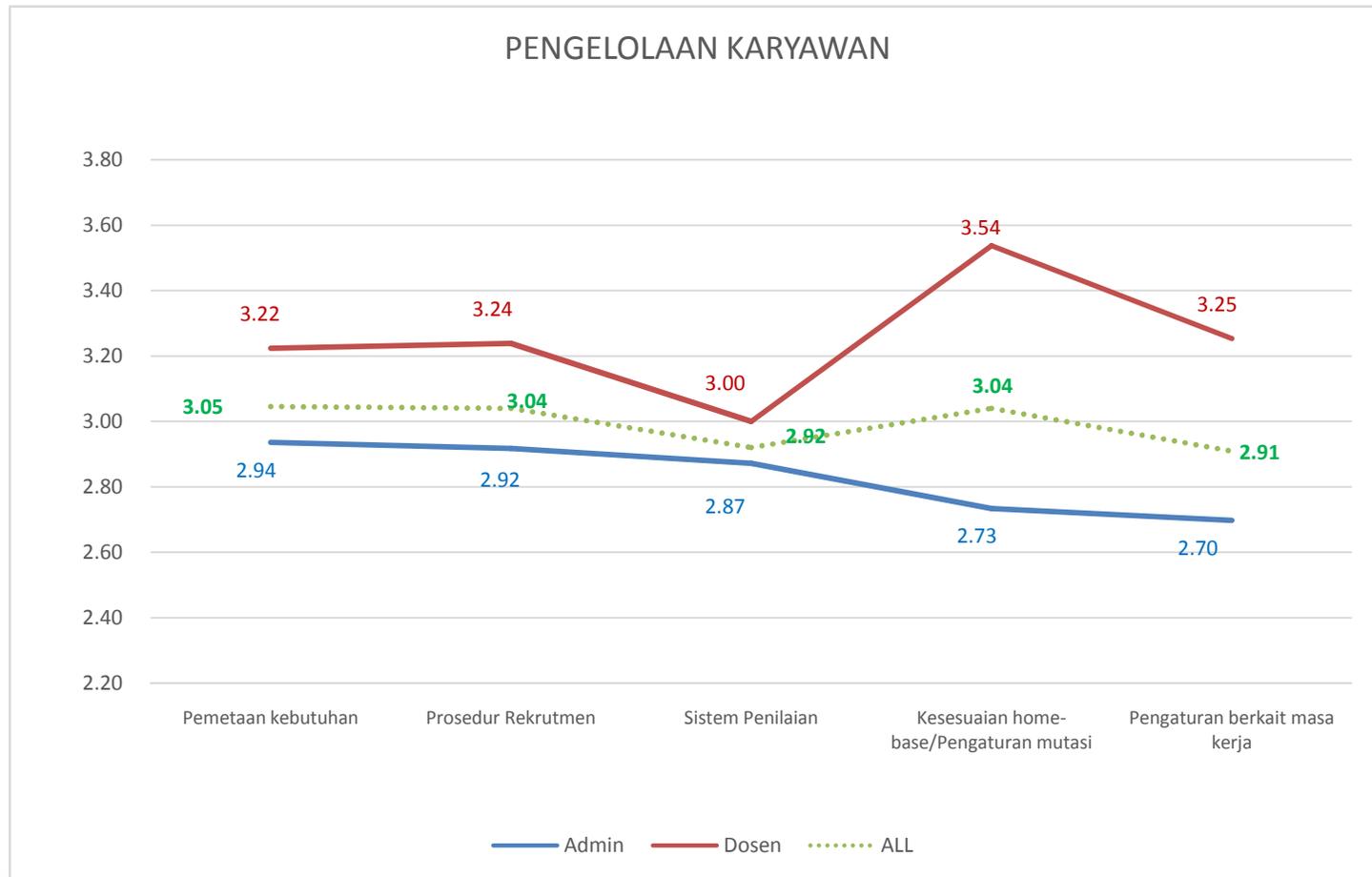
Gambaran dari grafik tahun 2019 ke tahun 2020 Tingkat Kepuasan Dosen terlihat **menetap** dari aspek **Kesejahteraan**, **Pengembangan** dan **Sistem kerja**. Terlihat **sedikit meningkat** pada aspek **Pengelolaan**, **Standar layanan** dan **Database**. Terlihat **menurun** pada aspek **Sarana dan Prasarana**

PERBANDINGAN RATA-RATA KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN PADA 4 TAHUN TERAKHIR

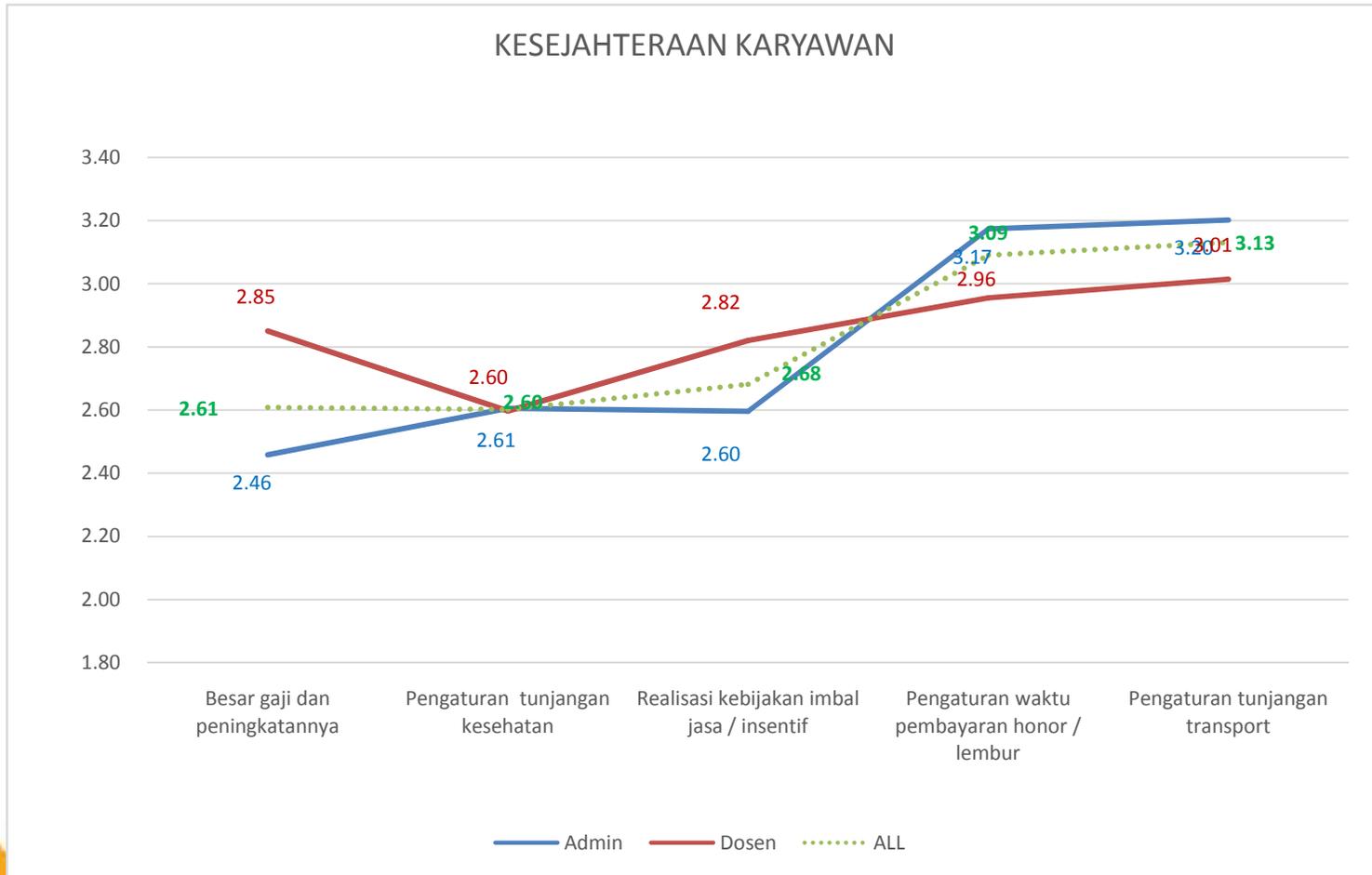


Dari Gambaran Grafik selama 4 tahun, Tahun 2020 merupakan Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan yang tertinggi

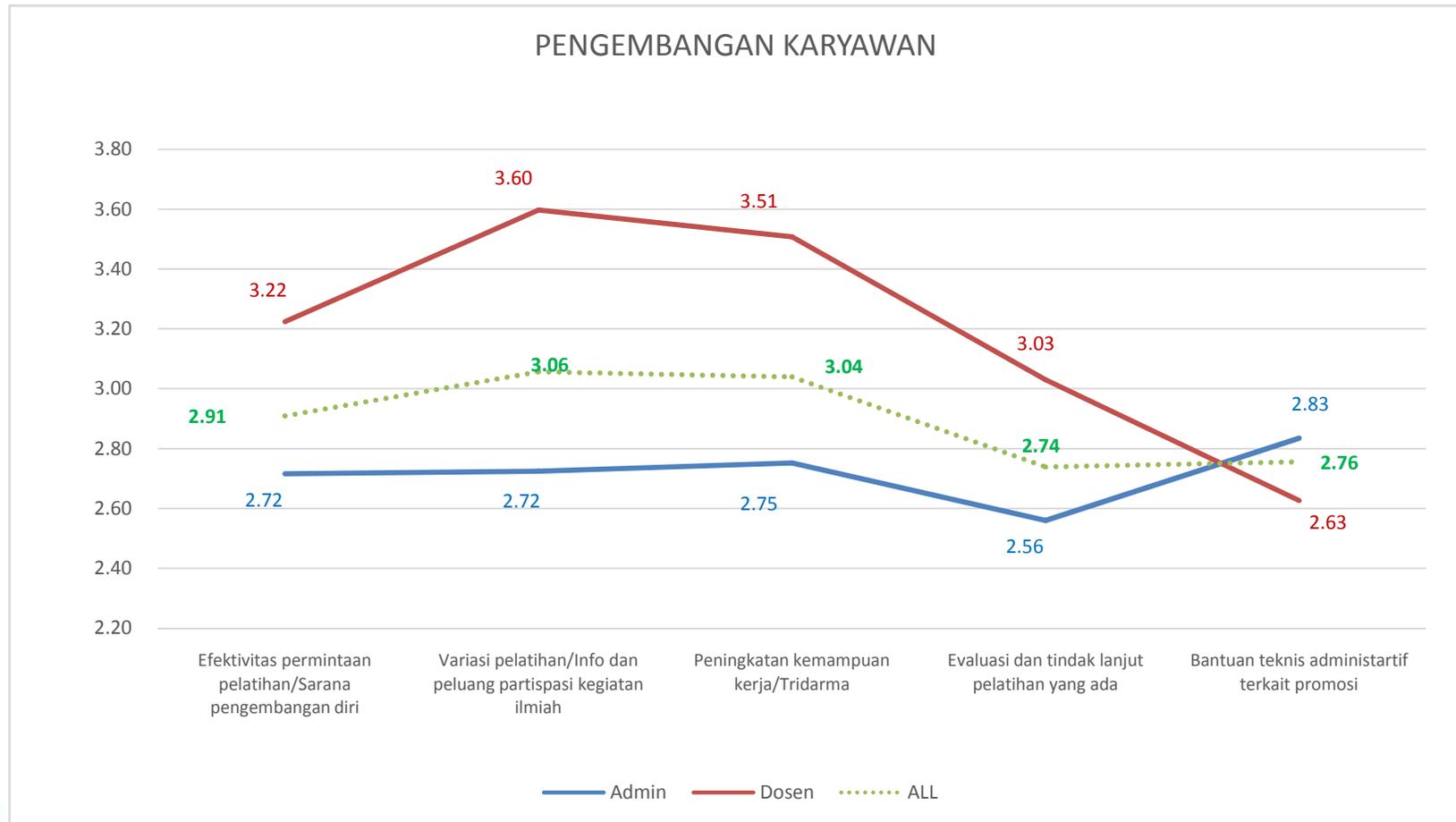
PENGELOLAAN KARYAWAN



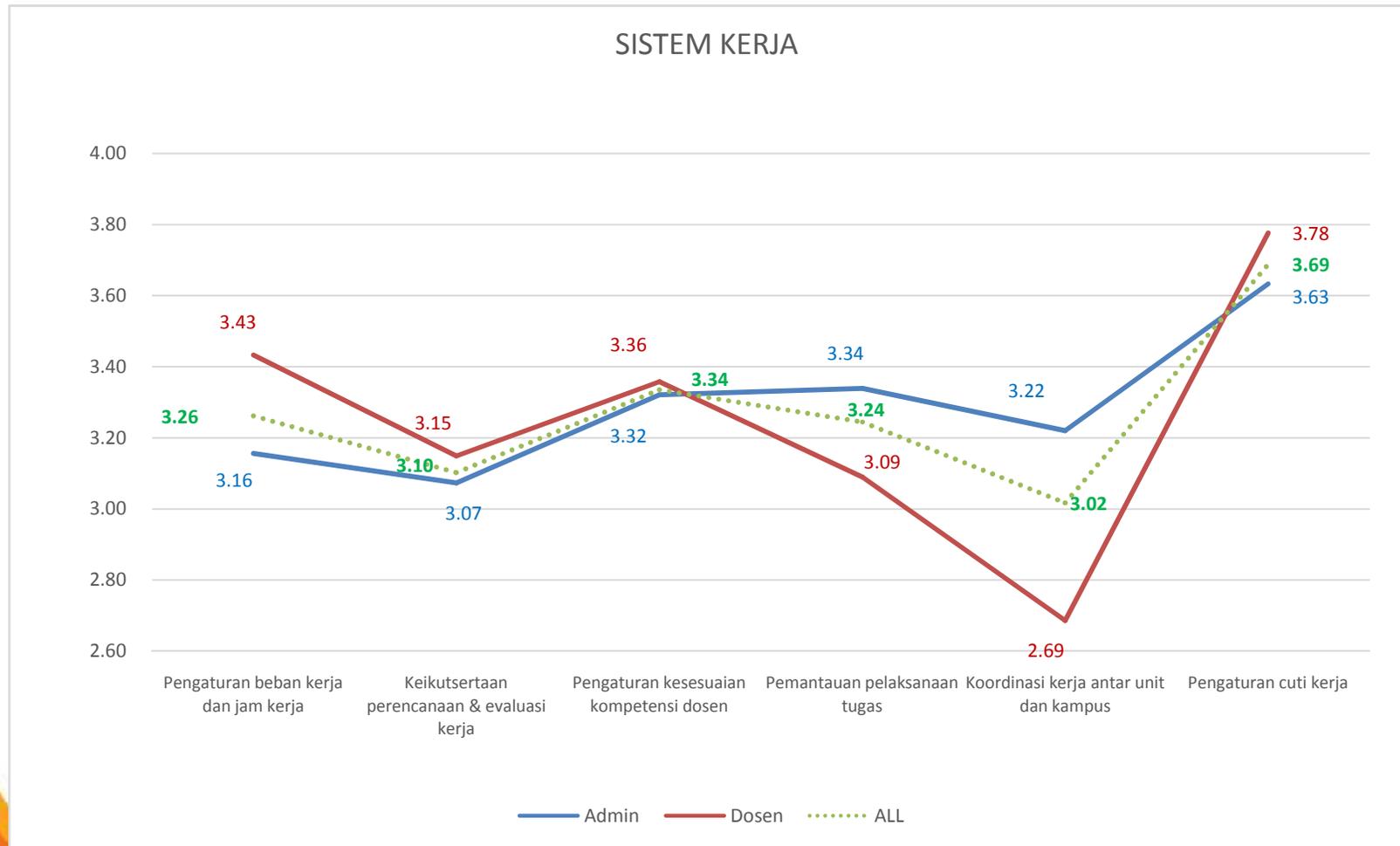
KESEJAHTERAAN KARYAWAN



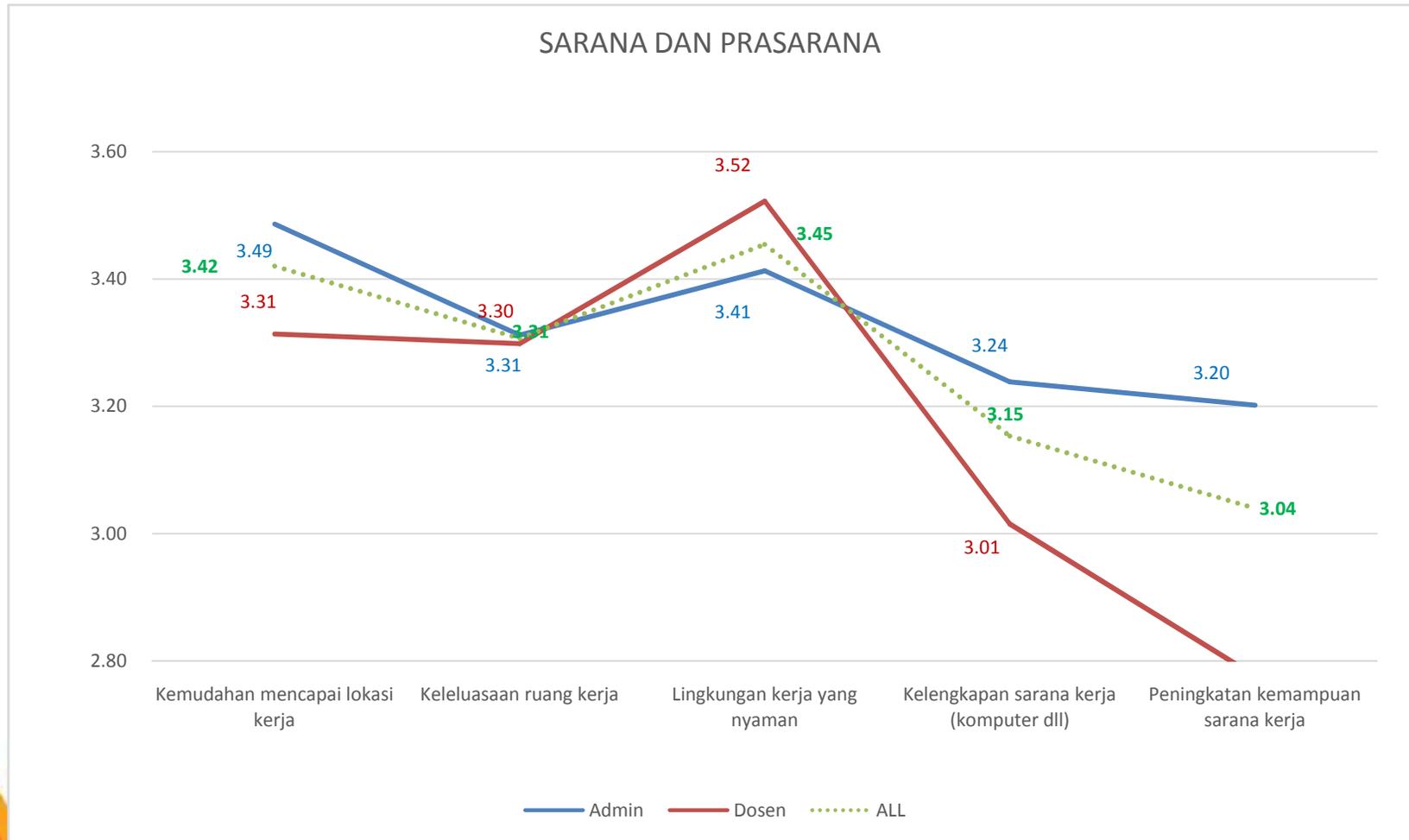
PENGEMBANGAN KARYAWAN



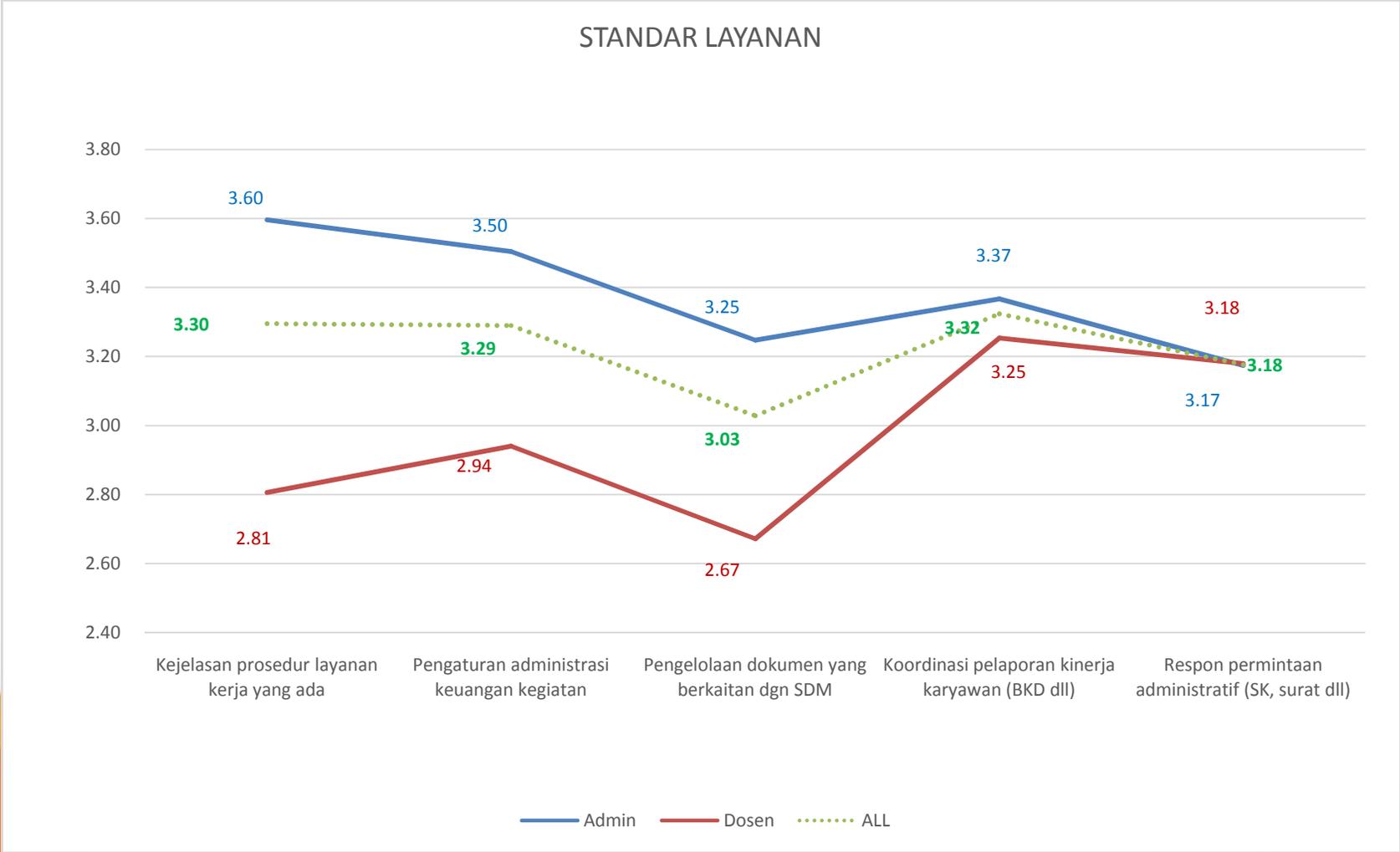
SISTEM KERJA



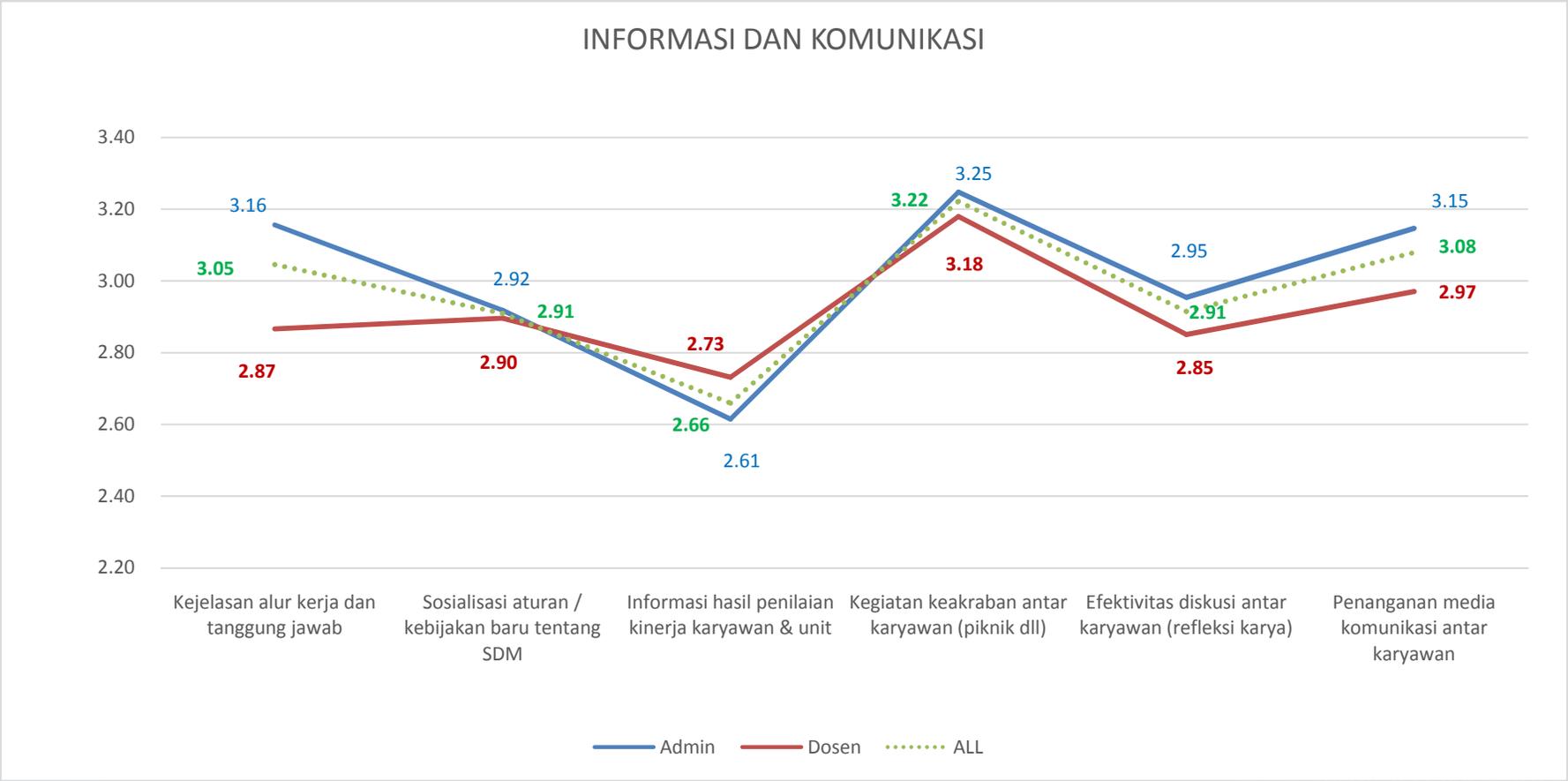
SARANA DAN PRASARANA



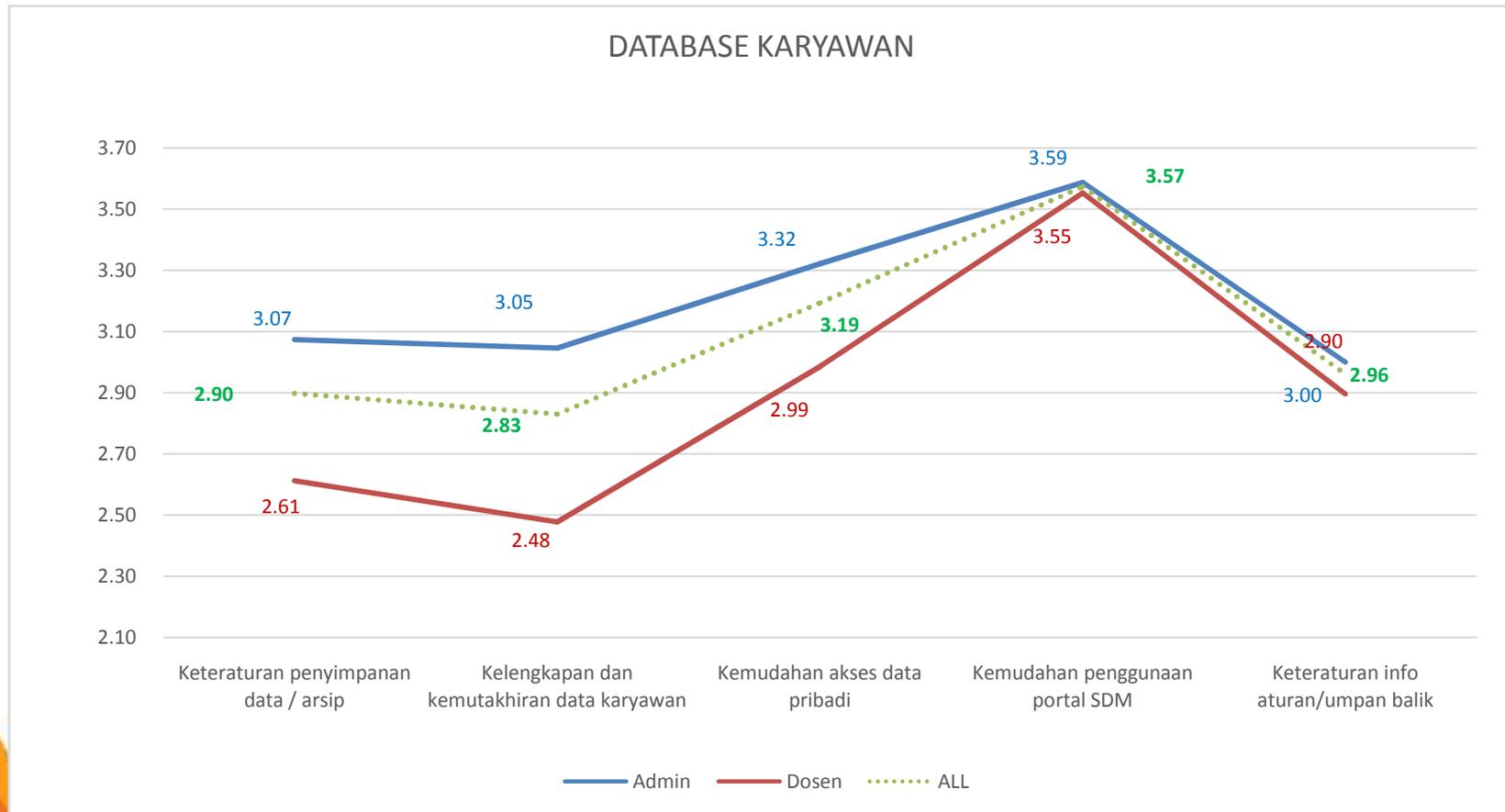
STANDAR LAYANAN



INFORMASI DAN KOMUNIKASI



DATABASE KARYAWAN



Thank You!

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Tepercaya. Kualitas. Lulusannya.