

# SURVEY KEPUASAN JALUR OPERASIONAL TAHUN 2020

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA

**ATMA JAYA**

Tepercaya Kualitas Lulusannya

# PENDAHULUAN

## Tujuan:

- **Untuk menganalisis tingkat kepuasan karyawan terhadap layanan pendukung pada jalur operasional**

LPM bekerja sama dengan BSTI, BAK, BPPS dan UPT Pengadaan untuk mendistribusikan Survey Kepuasan Pelanggan untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan terhadap layanan pendukung pada jalur operasional link survey terlampir <https://forms.office.com/r/uYgHjTCHN7>

Data yang diolah 129 responden.

Skala Survey Layanan Pendukung pada jalur Operasional ini 0 – 4

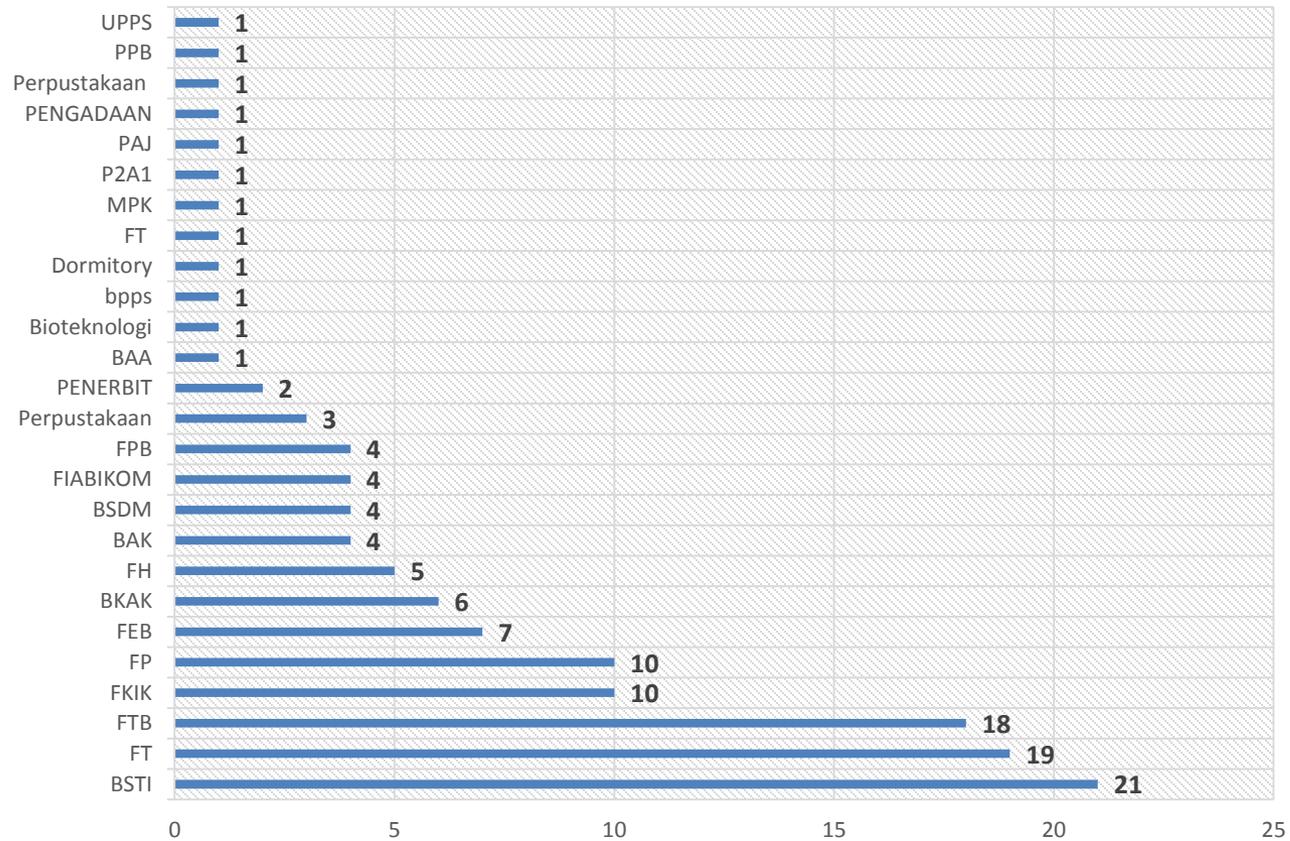
Ini pertama kalinya Pengisian kuesioner ini dilaksanakan, dan kuesioner ini merupakan perubahan kuesioner tata Kelola SDM yang disesuaikan dengan kondisi saat ini



# RESPONDEN KUESIONER MAHASISWA BARU 2020

N = 129

## SEBARAN RESPONDEN SURVEY



# Grafik Tingkat Kepuasan Layanan BSTI

Terdapat 16 pernyataan Survey  
Avg: 3.24 (skala 0 – 4)



## 3 Tingkat kepuasan terendah dari hasil survey jalur operasional BSTI

- Kecepatan internet di kampus Atma Jaya: 2.65
- Aplikasi myAtma : 2.69
- perangkat komputer/laptop Atma Jaya berfungsi dengan baik : 2,75

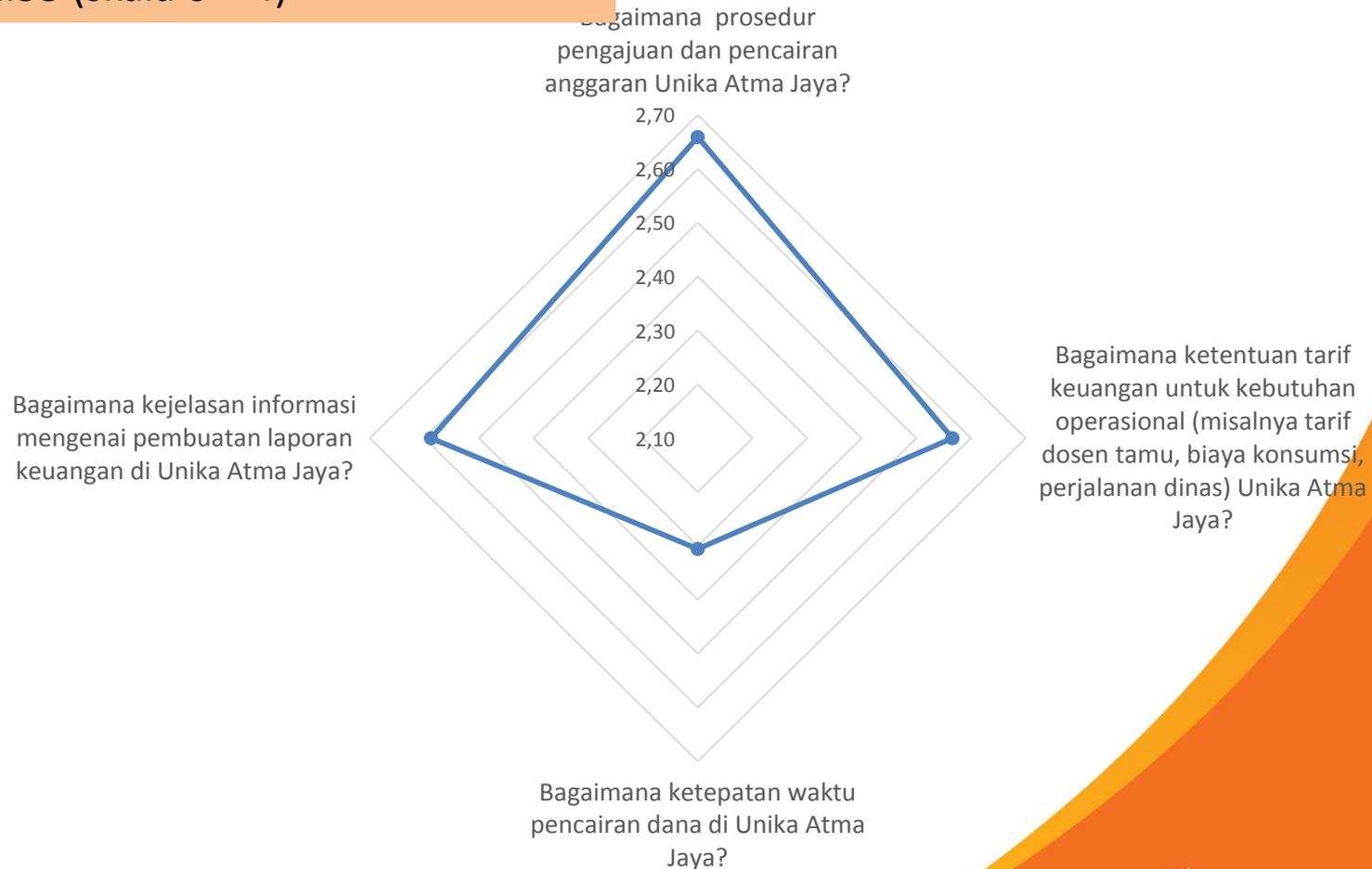


# Tabel Hasil Survey layanan BSTI

No	Pertanyaan	Rata-rata
1	Apakah perangkat komputer/laptop Atma Jaya berfungsi dengan baik?	2,75
2	Apakah helpdesk/support IT bisa membantu menyelesaikan masalah anda?	3,08
3	Apakah anda puas dengan layanan helpdesk/support IT Atma Jaya?	3,19
4	Apakah anda menggunakan layanan Microsoft 365 (Office 365) Atma Jaya (OneDrive, Calendar, Excel Online, Word Online, dll)?	3,33
5	Apakah anda puas dengan layanan Microsoft 365 (Office 365) Atma Jaya (OneDrive, Calendar, Excel Online, Word Online, dll)?	3,27
6	Apakah layanan Email Atma Jaya berfungsi dengan baik dan lancar?	3,92
7	Apakah anda puas dengan layanan Email Atma Jaya?	3,30
8	Apakah aplikasi Microsoft Teams Atma Jaya berfungsi dengan baik dan lancar?	3,54
9	Apakah anda puas dengan aplikasi Microsoft Teams Atma Jaya?	3,22
10	Apakah layanan VPN (FortiClient) Atma Jaya berfungsi dengan baik dan lancar?	3,42
11	Apakah anda puas dengan layanan VPN (FortiClient) Atma Jaya?	3,06
12	Apakah anda puas dengan kecepatan internet di kampus Atma Jaya?	2,65
13	Apakah layanan peminjaman Zoom Atma Jaya sudah berjalan baik?	3,92
14	Apakah anda puas dengan layanan peminjaman Zoom Atma Jaya?	3,37
15	Apakah aplikasi MyAtma berfungsi dengan baik dan lancar?	3,15
16	Apakah anda puas dengan aplikasi MyAtma?	2,69
	<b>Rata-rata total:</b>	<b>3,24</b>

# Grafik Tingkat Kepuasan Layanan BAK

Terdapat 4 pernyataan Survey  
Avg: 2.53 (skala 0 – 4)



**Tingkat kepuasan terendah dari hasil survey jalur operasional BAK**

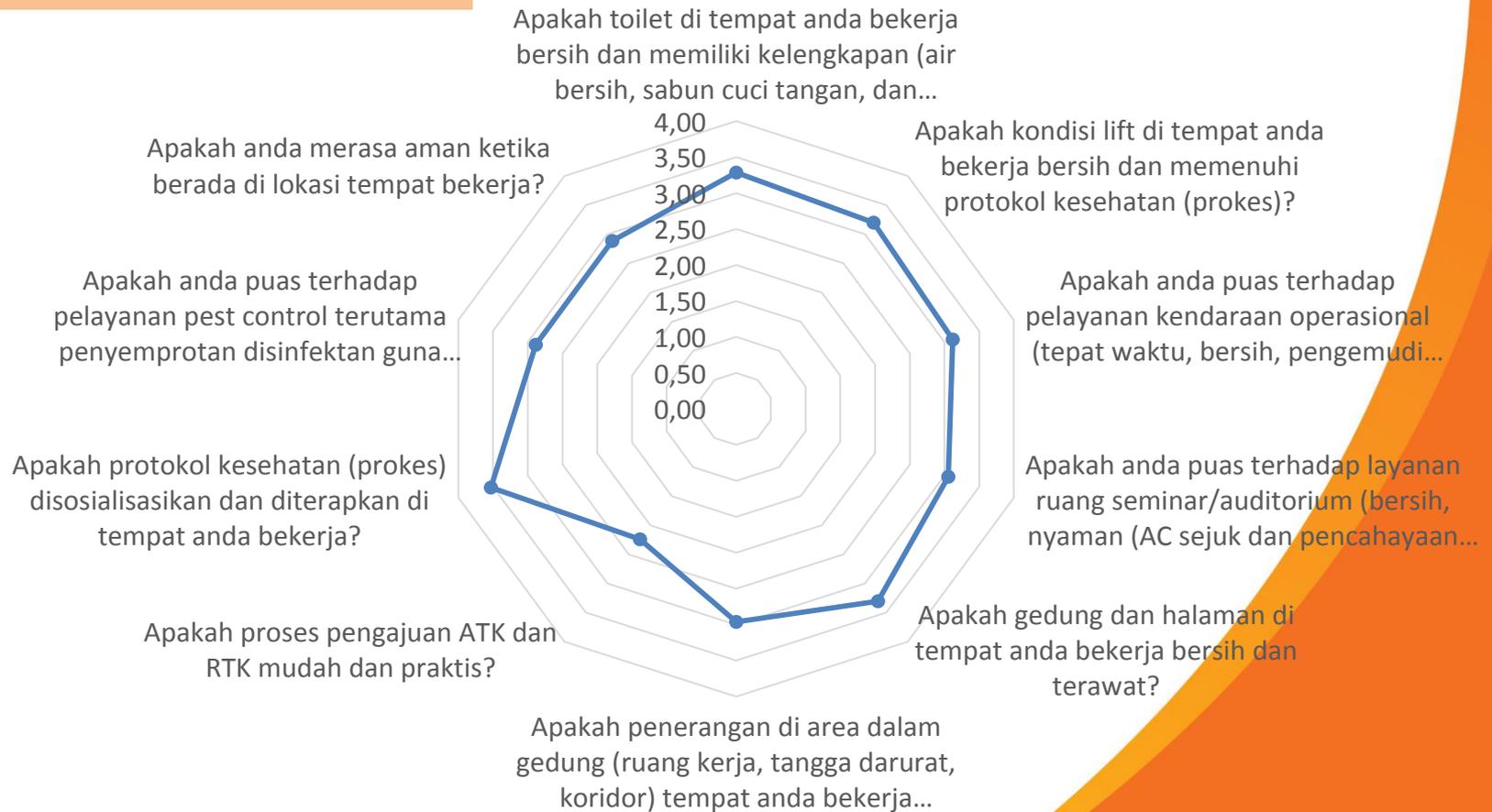
- Bagaimana ketepatan waktu pencairan dana di Unika Atma Jaya: **2.31**

# Tabel Hasil Survey layanan BAK

No	Pertanyaan	Rata-rata
1	Bagaimana prosedur pengajuan dan pencairan anggaran Unika Atma Jaya?	2,66
2	Bagaimana ketentuan tarif keuangan untuk kebutuhan operasional (misalnya tarif dosen tamu, biaya konsumsi, perjalanan dinas) Unika Atma Jaya?	2,57
3	Bagaimana ketepatan waktu pencairan dana di Unika Atma Jaya?	2,31
4	Bagaimana kejelasan informasi mengenai pembuatan laporan keuangan di Unika Atma Jaya?	2,59
	<b>Rata-rata total:</b>	<b>2,53</b>

# Grafik Tingkat Kepuasan Layanan BPPS

Terdapat 10 pernyataan Survey  
Avg: 3.05 (skala 0 – 4)



## 2 Tingkat kepuasan terendah dari hasil survey jalur operasional BAK

- Apakah proses pengajuan ATK dan RTK mudah dan praktis: 2.24
- protokol kesehatan (prokes) disosialisasikan dan diterapkan di tempat anda bekerja?



# Tabel Hasil Survey layanan BPPS

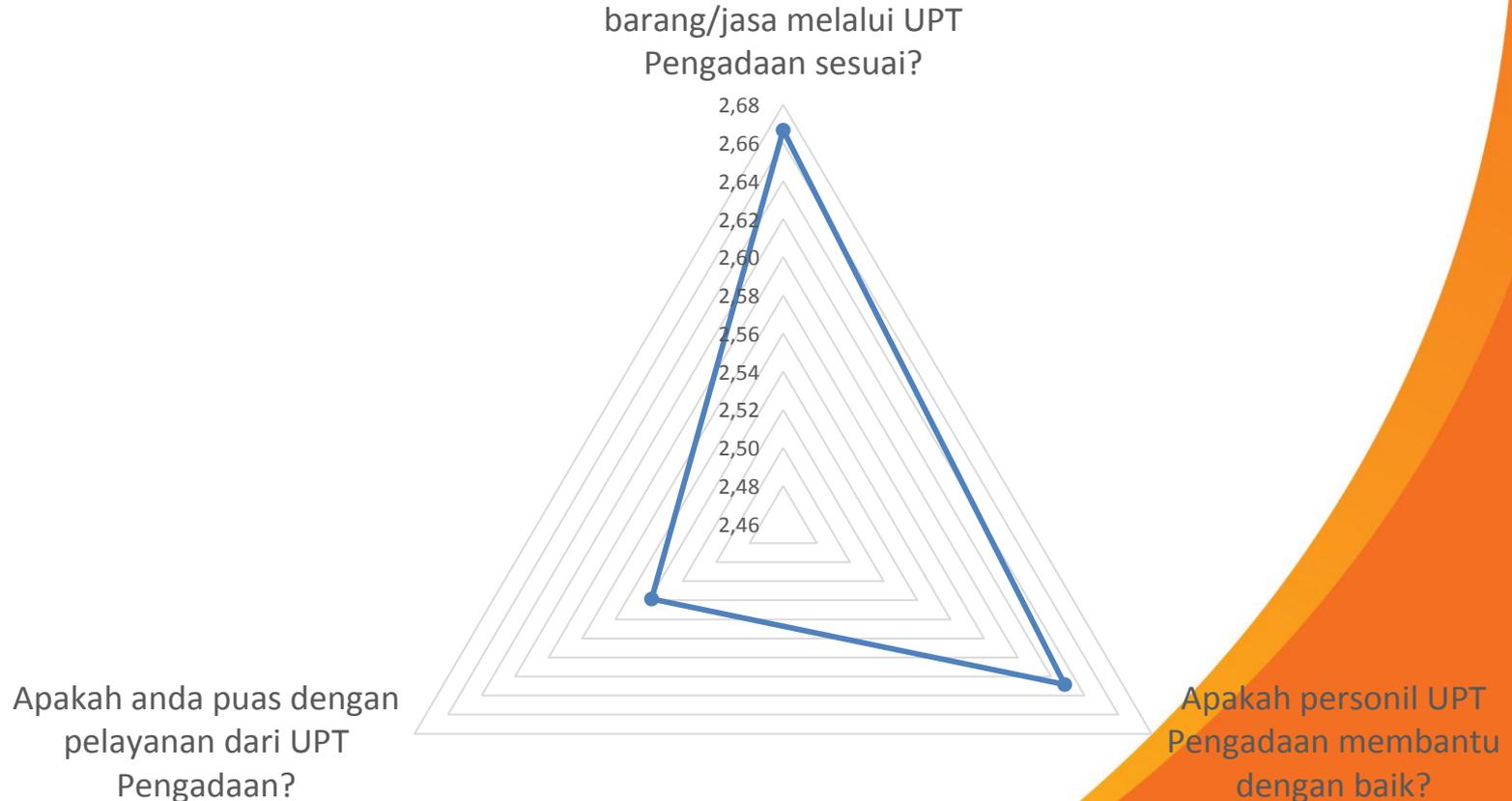
No	Pertanyaan	Rata-rata
1	Apakah toilet di tempat anda bekerja bersih dan memiliki kelengkapan (air bersih, sabun cuci tangan, dan tempat sampah)?	3,28
2	Apakah kondisi lift di tempat anda bekerja bersih dan memenuhi protokol kesehatan (prokes)?	3,20
3	Apakah anda puas terhadap pelayanan kendaraan operasional (tepat waktu, bersih, pengemudi ramah, cepat tanggap, dan mengemudi dengan aman)?	3,12
4	Apakah anda puas terhadap layanan ruang seminar/auditorium (bersih, nyaman (AC sejuk dan pencahayaan cukup) dan didukung kelengkapan peralatan yang memadai)?	3,05
5	Apakah gedung dan halaman di tempat anda bekerja bersih dan terawat?	3,30
6	Apakah penerangan di area dalam gedung (ruang kerja, tangga darurat, koridor) tempat anda bekerja sesuai ?	2,96
7	Apakah proses pengajuan ATK dan RTK mudah dan praktis?	2,24
8	Apakah protokol kesehatan (prokes) disosialisasikan dan diterapkan di tempat anda bekerja?	3,53
9	Apakah anda puas terhadap pelayanan pest control terutama penyemprotan disinfektan guna pencegahan pandemi Covid-19 di ruang tempat anda bekerja?	2,88
10	Apakah anda merasa aman ketika berada di lokasi tempat bekerja?	2,89
	<b>Rata-rata total:</b>	<b>3,05</b>



# Grafik Tingkat Kepuasan Layanan

## UPT Pengadaan

Terdapat 3 pernyataan Survey  
Avg: 2.61 (skala 0 – 4)



**Tingkat kepuasan terendah dari hasil survey jalur operasional UPT Pengadaan**

- Apakah anda puas dengan pelayanan dari UPT Pengadaan: 2.54



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA  
**ATMA JAYA**  
Tepercaya Kualitas Lulusannya

# Tabel Hasil Survey layanan UPT Pengadaan

No	Pertanyaan	Rata-rata
1	Apakah permintaan barang/jasa melalui UPT Pengadaan sesuai?	2,67
2	Apakah personil UPT Pengadaan membantu dengan baik?	2,63
3	Apakah anda puas dengan pelayanan dari UPT Pengadaan?	2,54
	<b>Rata-rata total:</b>	<b>2,61</b>



*Thank You!*

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA  
**ATMA JAYA**  
Tepercaya Kualitas Lulusannya