Resume Kuesioner Kepuasan Pelayanan (2024)

Deskripsi Responden

1. Informasi Demografis Responden

a. **Usia Responden:**

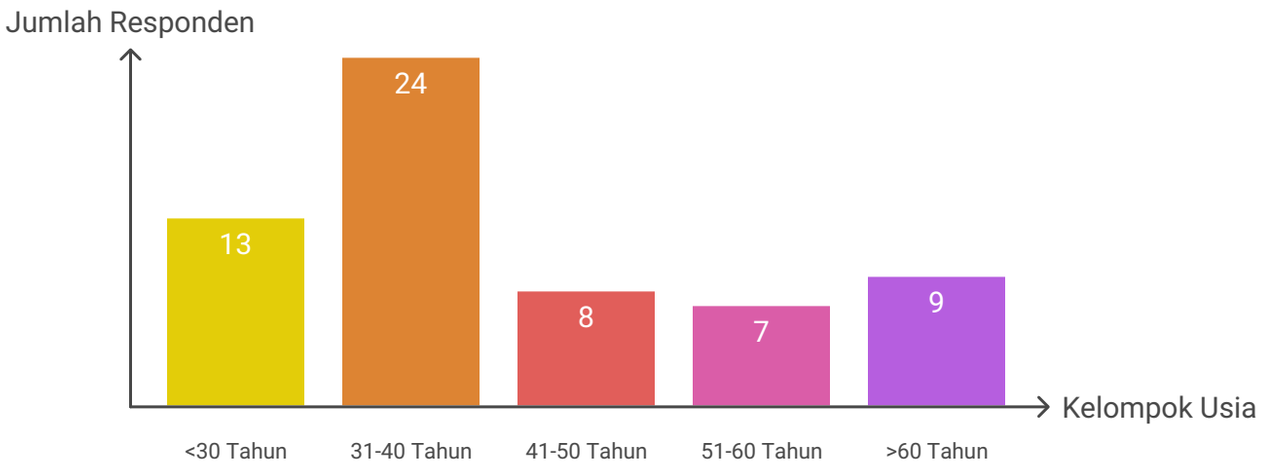
a) **<30 Tahun** : 13 orang (21,3%)

b) **31-40 Tahun** : 24 orang (39,3%)

c) **41-50 Tahun** : 8 orang (13,1%)

d) **51-60 Tahun** : 7 orang (11,5%)

e) **>60 Tahun** : 9 orang (14,8%)

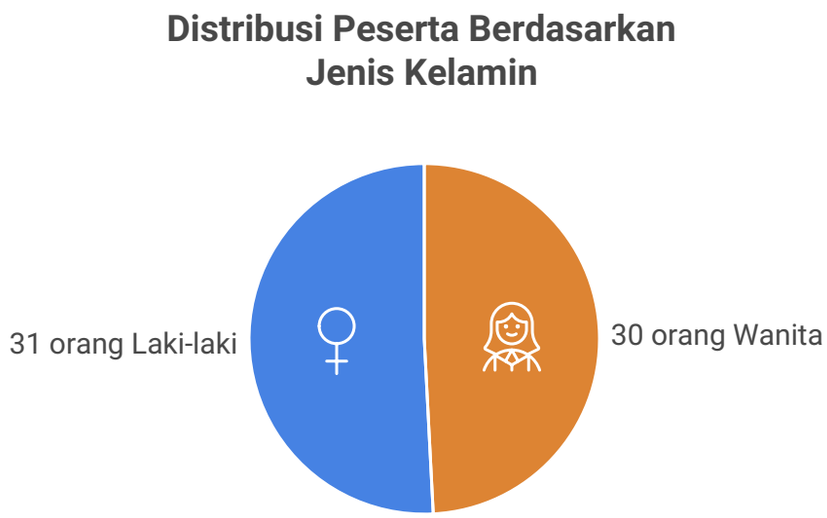


Distribusi Usia Responden

b. **Jenis Kelamin:**

a) **Wanita** : 30 orang (49,2%)

b) **Laki-laki** : 31 orang (50,8%)

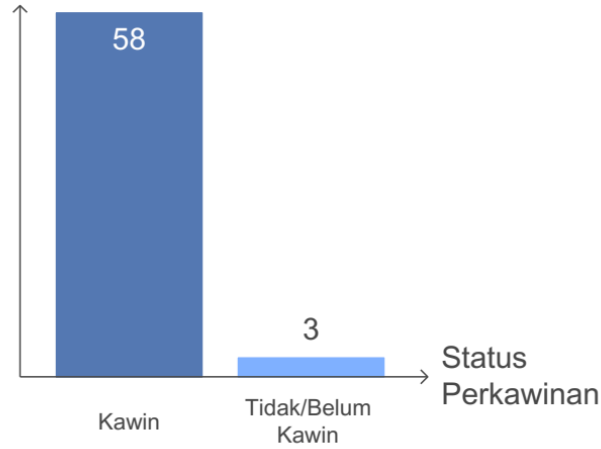


c. **Status Perkawinan:**

a) **Kawin** : 58 orang (95,1%)

b) **Tidak/Belum Kawin :** 3 orang (4,9%)

Jumlah Individu



Distribusi Status Perkawinan

d. **Tingkat Pendidikan:**

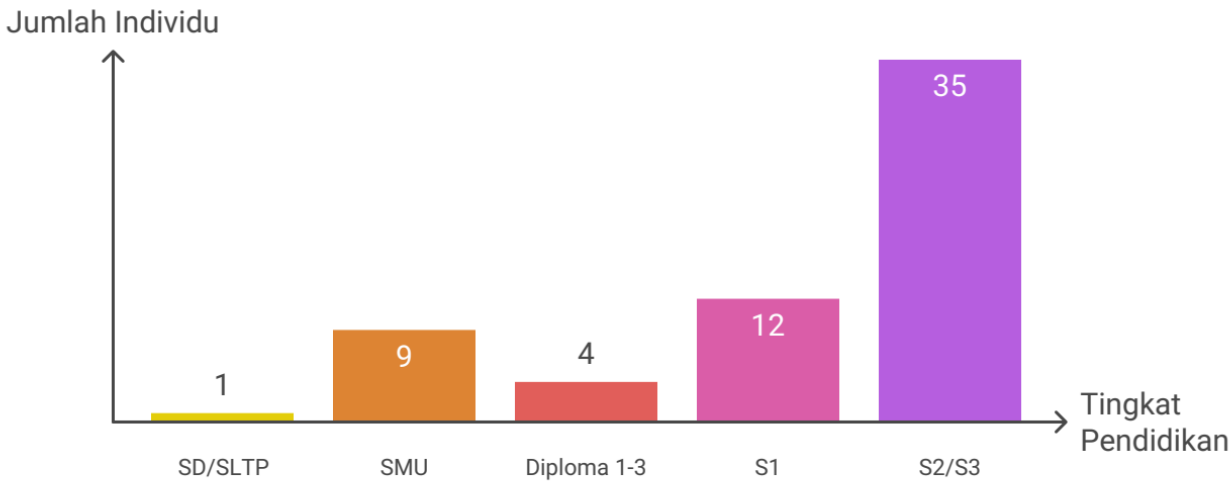
a) **SD/SLTP** : 1 orang (1,6%)

b) **SMU** : 9 orang (14,8%)

c) **Diploma 1-3** : 4 orang (6,6%)

d) **S1** : 12 orang (19,7%)

e) **S2/S3** : 35 orang (57,4%)



Distribusi Tingkat Pendidikan dalam Survei

2. Rata-rata Gaji Bulanan

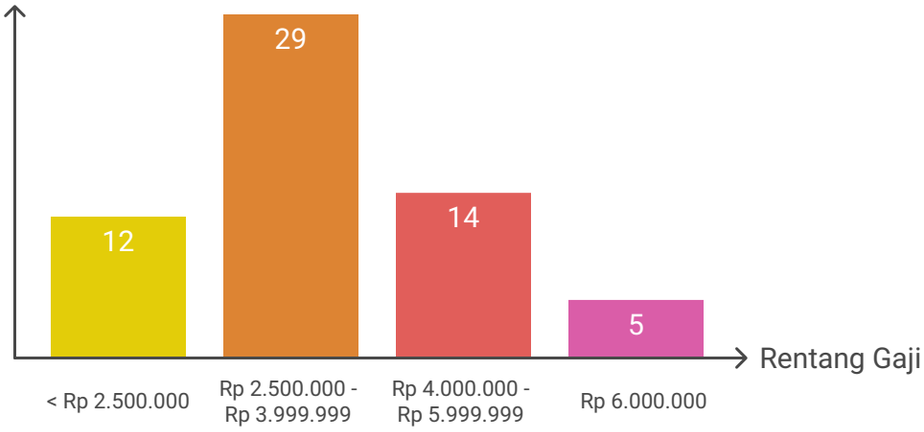
1. **< Rp 2.500.000** : 13 orang (21,3%)
2. **Rp 2.500.000 - Rp 3.999.999 :** 29 orang (47,5%)
3. **Rp 4.000.000 - Rp 5.999.999 :** 14 orang (23%)
4. ≥ Rp 6.000.000 : 5 orang (8,2%)

Kategori Gaji

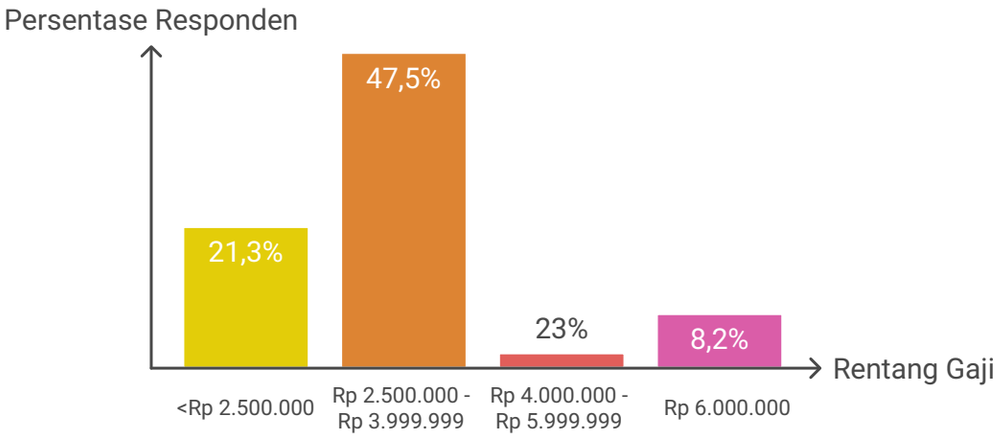
Jumlah orang < Rp 2.500.000 13 Rp 2.500.000 - Rp 3.999.999 29 Rp 4.000.000 - Rp 5.999.999

14 ≥ Rp 6.000.000 5

Persentase Responden



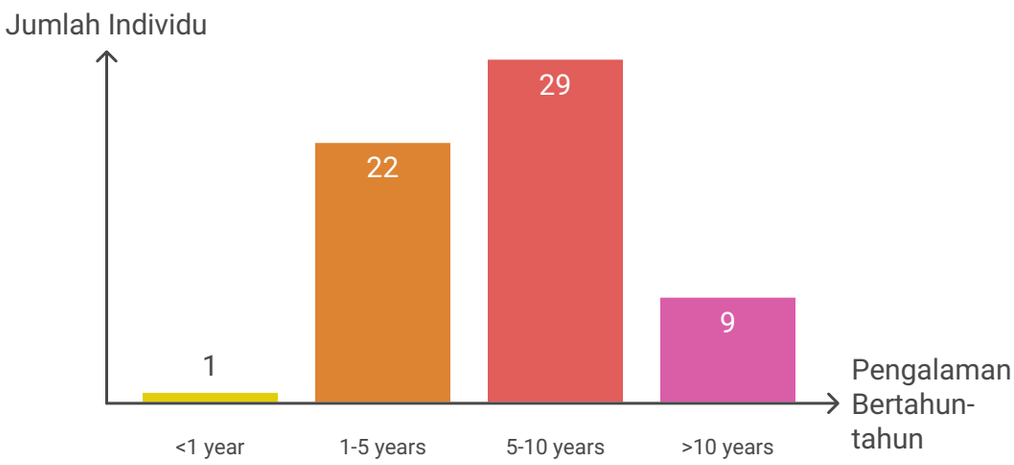
Distribusi Individu berdasarkan Kategori Gaji



Distribusi Gaji Bulanan di 2024

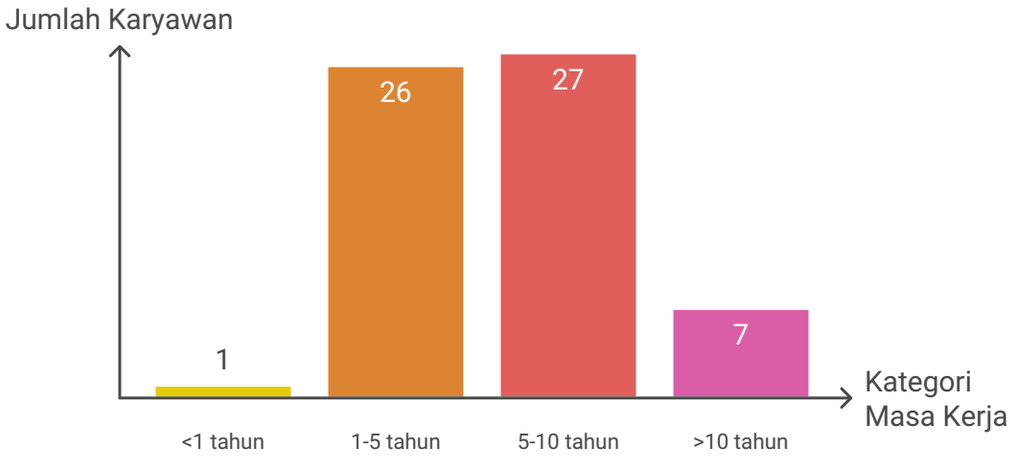
3. Pengalaman dan Lama Bekerja

- **Pengalaman dalam bidang pekerjaan saat ini:**
  - **<1 tahun** : 1 orang (1,6%)
  - **1-5 tahun** : 22 orang (36,1%)
  - **5-10 tahun** : 29 orang (47,5%)
  - **>10 tahun** : 9 orang (14,8%)



Distribusi Pengalaman Kerja Antar Individu

- **Lama bekerja di STTKD:**
  - **<1 tahun** : 1 orang (1,6%)
  - **1-5 tahun** : 26 orang (42,6%)
  - **5-10 tahun** : 27 orang (44,3%)
  - **>10 tahun** : 7 orang (11,5%)



Distribusi Masa Kerja Karyawan di STTKD

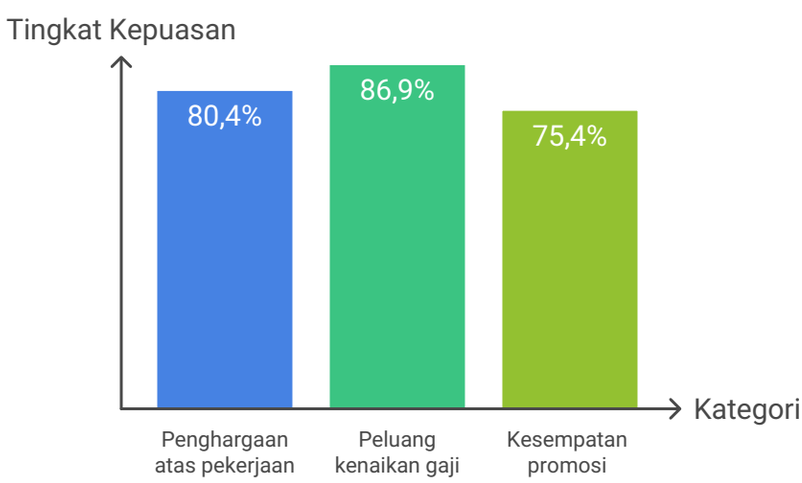
Hasil Kuesioner Kepuasan Pelayanan

1. Tingkat Kepuasan Responden

Tingkat kepuasan diukur berdasarkan berbagai aspek seperti penghargaan, kompensasi, lingkungan kerja, fasilitas, dan hubungan dengan pimpinan. Berikut adalah rangkuman dari setiap dimensi:

A. Penghargaan dan Pengakuan

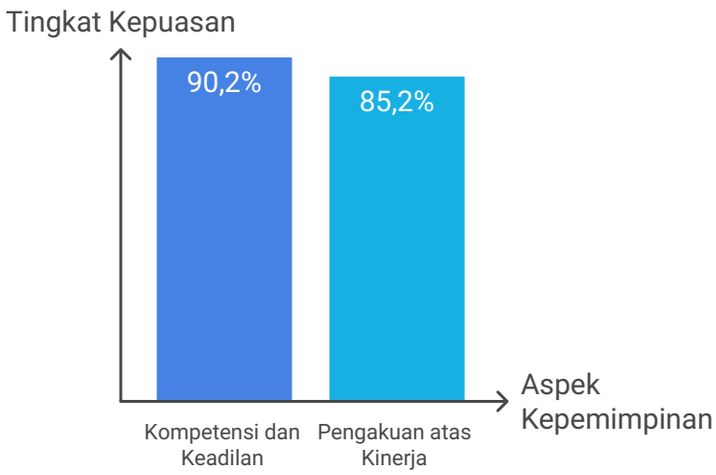
- **Penghargaan atas pekerjaan yang dilakukan:**
  - Tingkat Kepuasan: **80,4%** (Setuju dan Sangat Setuju)
  - Mayoritas responden merasa pekerjaan yang mereka lakukan dihargai dengan baik.
- **Peluang kenaikan gaji:**
  - Tingkat Kepuasan: **86,9%** (Setuju dan Sangat Setuju)
  - Responden puas dengan adanya peluang kenaikan gaji.
- **Kesempatan promosi:**
  - Tingkat Kepuasan: **75,4%** (Setuju dan Sangat Setuju)
  - Sebagian besar merasa ada kesempatan promosi, meskipun sebagian kecil masih tidak puas.



Kepuasan Karyawan dengan Penghargaan dan Peluang

B. Hubungan dengan Pimpinan

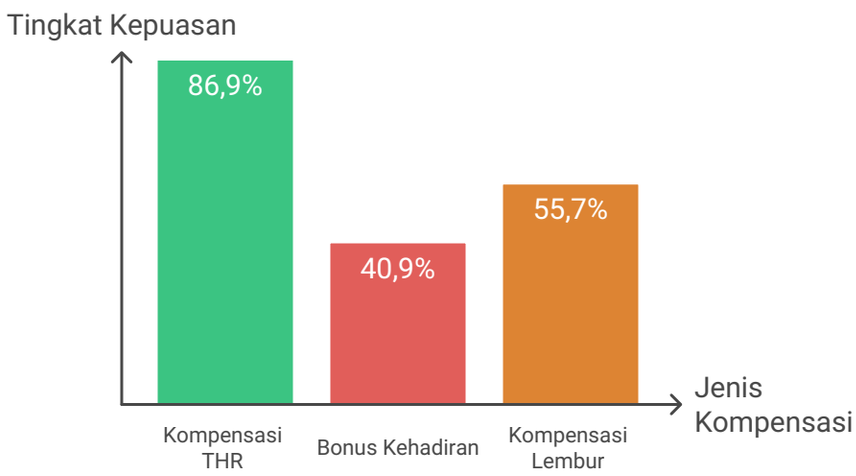
- **Pemimpin kompeten dan adil:**
  - Tingkat Kepuasan: **90,2%** (Setuju dan Sangat Setuju)
  - Responden menilai pimpinan kompeten, adil, dan menjadi mentor yang baik.
- **Pengakuan atas kinerja oleh pimpinan:**
  - Tingkat Kepuasan: **85,2%** (Setuju dan Sangat Setuju)
  - Mayoritas merasa pengakuan dari pimpinan sesuai harapan.



Tingkat Kepuasan Kepemimpinan

C. Kompensasi dan Fasilitas

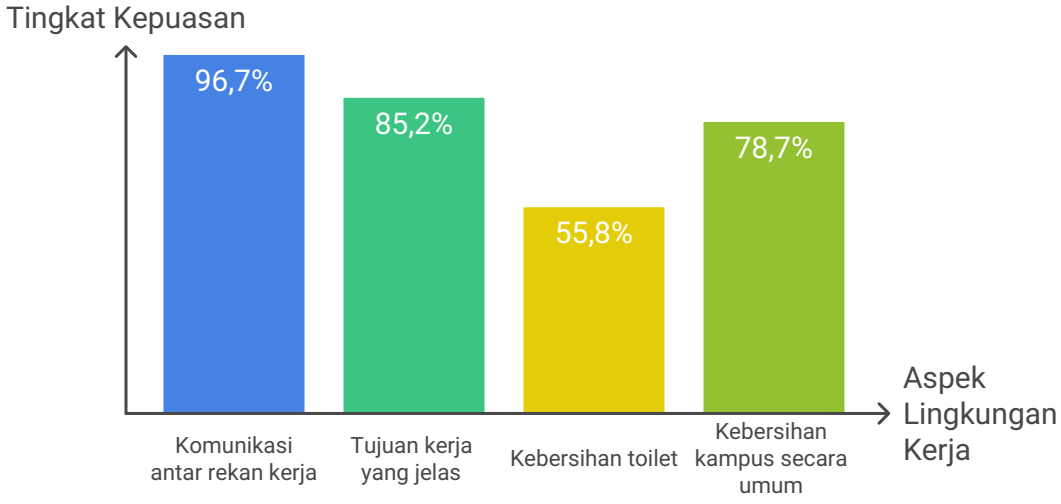
- **Kompensasi THR:**
  - Tingkat Kepuasan: **86,9%** (Setuju dan Sangat Setuju)
  - Sebagian besar merasa puas dengan kompensasi THR.
- **Bonus kehadiran:**
  - Tingkat Kepuasan: **40,9%** (Setuju dan Sangat Setuju)
  - Tingkat kepuasan terhadap bonus kehadiran relatif rendah dibanding aspek lain.
- **Kompensasi lembur:**
  - Tingkat Kepuasan: **55,7%** (Setuju dan Sangat Setuju)
  - Banyak responden merasa kompensasi lembur masih belum memadai.



Kepuasan Karyawan terhadap Kompensasi

D. Lingkungan Kerja

- **Komunikasi antar rekan kerja:**
  - Tingkat Kepuasan: **96,7%** (Setuju dan Sangat Setuju)
  - Responden merasa komunikasi antar rekan kerja sangat baik.
- **Tujuan kerja yang jelas:**
  - Tingkat Kepuasan: **85,2%** (Setuju dan Sangat Setuju)
  - Mayoritas merasa memiliki tujuan kerja yang jelas.
- **Kebersihan toilet:**
  - Tingkat Kepuasan: **55,8%** (Setuju dan Sangat Setuju)
  - Ada ketidakpuasan terkait kebersihan toilet, yang perlu diperbaiki.
- **Kebersihan kampus secara umum:**
  - Tingkat Kepuasan: **78,7%** (Setuju dan Sangat Setuju)
  - Sebagian besar merasa puas dengan kebersihan kampus.

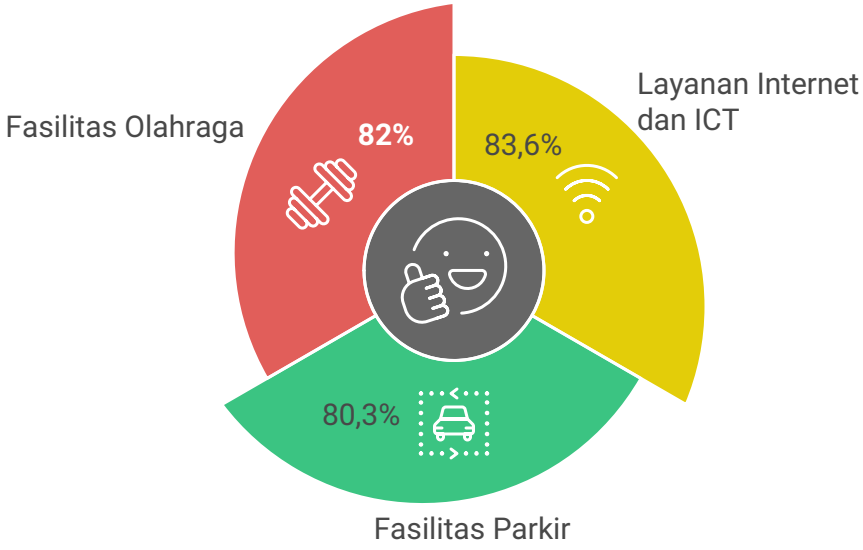


Tingkat Kepuasan Lingkungan Kerja

E. Fasilitas dan Infrastruktur

- **Akses internet dan layanan ICT:**
  - Tingkat Kepuasan: **83,6%** (Setuju dan Sangat Setuju)
  - Responden merasa akses internet dan layanan teknologi mendukung pekerjaan.
- **Tempat parkir kendaraan:**
  - Tingkat Kepuasan: **80,3%** (Setuju dan Sangat Setuju)
  - Mayoritas merasa fasilitas parkir memadai.
- **Fasilitas olahraga:**
  - Tingkat Kepuasan: **82%** (Setuju dan Sangat Setuju)
  - Fasilitas olahraga dinilai cukup baik, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan.

Ikhtisar Kepuasan Fasilitas Layanan

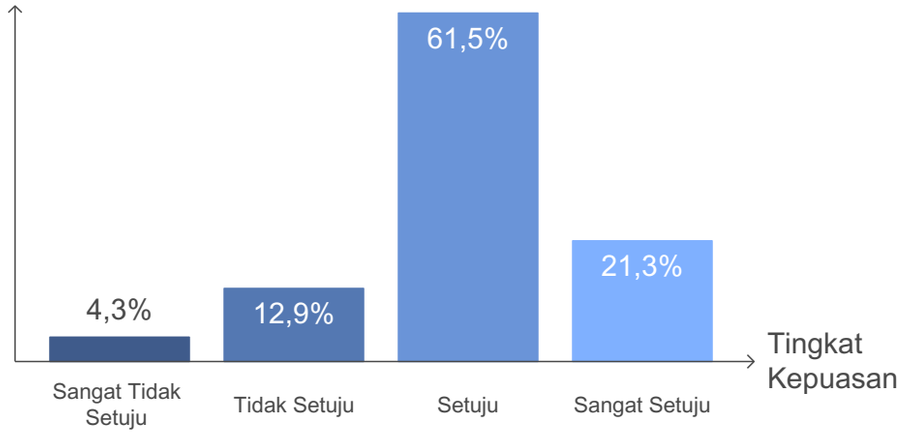


2. Rangkuman Hasil Tingkat Kepuasan Responden

Dari seluruh aspek yang diukur, berikut ringkasan tingkat kepuasan responden:

1. **Sangat Tidak Setuju: 4,3%**
2. **Tidak Setuju: 12,9%**
3. **Setuju: 61,5%**
4. **Sangat Setuju: 21,3%**

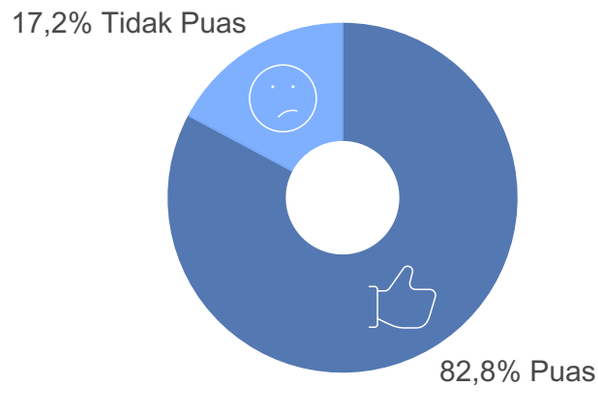
Persentase Responden

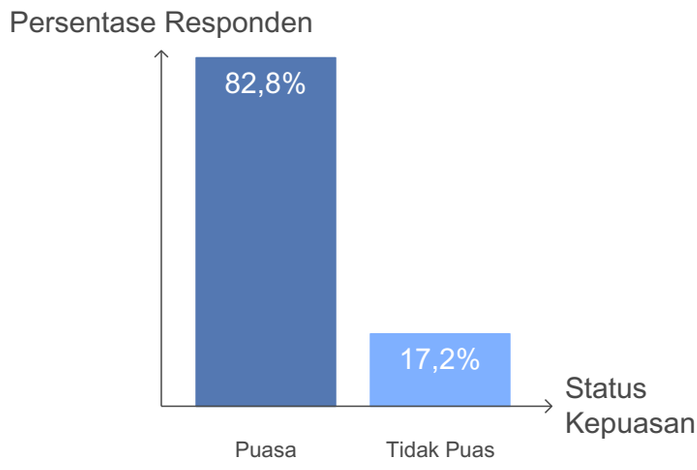


Tingkat Kepuasan Responden

Mayoritas responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan mereka merasa **puas** (**82,8%**) dengan pelayanan yang diberikan oleh STTKD dan mereka yang tidak merasa **tidak puas (17,2%)**

Distribusi Kepuasan Responden terhadap Layanan STTKD





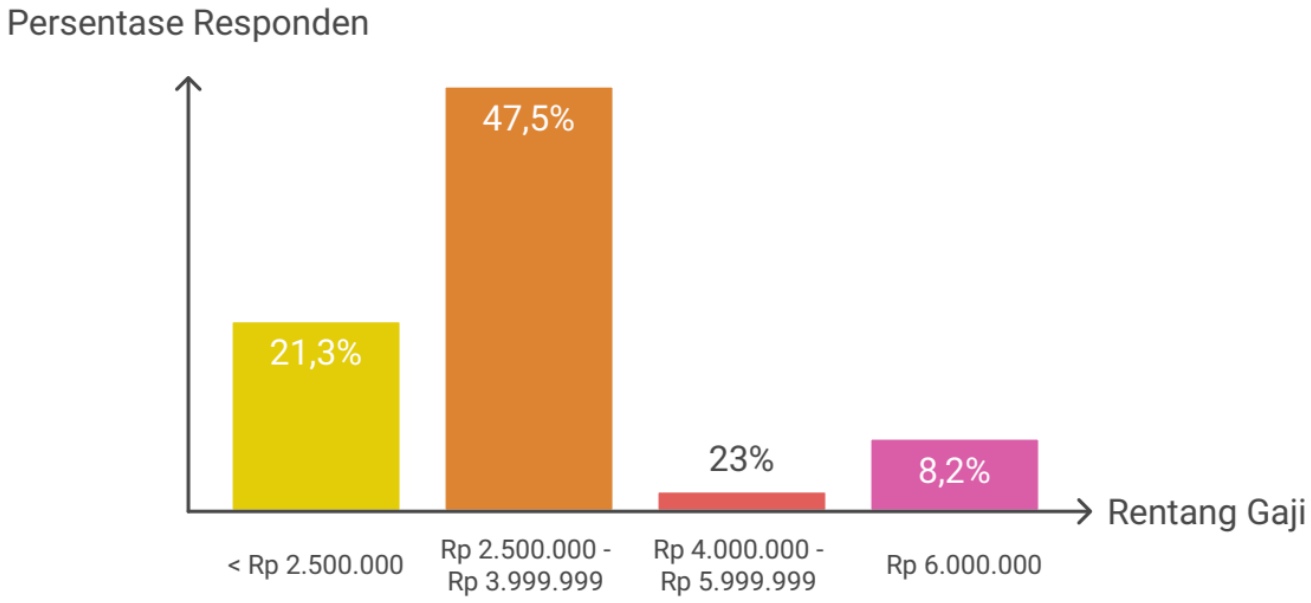
Tingkat Kepuasan Pelanggan di STTKD

Kesimpulan Umum

1. **Kepuasan Umum:** Tingkat kepuasan responden terhadap berbagai aspek layanan di STTKD cukup tinggi, dengan kepuasan keseluruhan mencapai **82,8%** (Setuju dan Sangat Setuju).
2. **Kekuatan Lingkungan Kerja:** Komunikasi antar rekan kerja, hubungan dengan pimpinan, dan tujuan kerja yang jelas adalah aspek yang paling memuaskan bagi

responden.

3. **Area yang Memerlukan Perbaikan:**
    - **Kompensasi lembur** dan **bonus kehadiran** memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah dibanding aspek lain.
    - **Kebersihan toilet** menjadi salah satu perhatian utama yang memerlukan peningkatan.



Distribusi Individu berdasarkan Kategori Gaji