

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL

SEMESTER II TAHUN 2022

Balai Diklat Industri Denpasar

Pusat Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia Industri
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri
Kementerian Perindustrian

Kata Pengantar

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Internal Semester-2 Tahun 2022 telah dilakukan dengan baik sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

Dengan berakhirnya kegiatan ini, maka sebagai bahan pertanggungjawaban disusunlah laporan pelaksanaan kegiatan tersebut.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangannya, karena itu sangat diharapkan adanya masukan yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Internal di masa mendatang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini

Denpasar, Januari 2023
Kepala Balai Diklat Industri Denpasar

Ali Khomaini, ST
NIP : 198002212010011010

DAFTAR ISI

BAB I Pendahuluan	4
I.1 Latar Belakang	4
I.2 Tujuan dan Sasaran	5
I.2.1 Tujuan	5
I.2.2 Sasaran	5
I.3 Pelaksanaan Kegiatan	5
I.4 Metode Pengumpulan Data	5
I.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II Hasil dan Evaluasi Kegiatan	7
II.1 Hasil	7
II.1.1 Demografi Pegawai	7
II.2 Evaluasi kegiatan	9
II.2.1 Kepuasan terhadap suasana kerja	10
II.2.2 Pemahaman terhadap organisasi	10
II.2.3 Pelayanan keuangan dan kepegawaian	10
II.2.4 Penghargaan dan hukuman	10
II.2.5 Bimbingan dan pengawasan	10
BAB III Penutup	13
III.1 Kesimpulan	13
III.2 Saran	13

BAB I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Pelanggan adalah setiap orang, unit atau pihak dengan siapa kita berinteraksi, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyediaan produk, baik barang maupun jasa. Merujuk pada pedoman mutu Balai Diklat Industri Denpasar, bahwa pelanggan adalah orang atau organisasi yang dapat atau menerima produk atau jasa yang dimaksudkan atau dibutuhkan oleh orang atau organisasi tersebut.

Pelayanan terhadap pelanggan internal sangatlah penting, karena menentukan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan internal menjadi titik pangkal dalam pertumbuhan organisasi. Jika pelayanan terhadap pelanggan internal terhambat, kinerja dan kualitas layanan ke bagian lain pun akan ikut terkena imbasnya.

Sebaliknya, kualitas pelayanan internal yang baik akan menentukan kepuasan karyawan, selanjutnya karyawan akan memberikan pelayanan eksternal dengan nilai yang tinggi kepada pelanggan, kemudian pelanggan akan memperoleh kepuasan dan menjadikan pelanggan loyal, dan akhirnya berdampak pertumbuhan organisasi, sehingga keberlangsungan organisasi masa depan akan lebih terjamin.

Balai Diklat Industri Denpasar sebagai salah satu satuan kerja di Kementerian Perindustrian yang memiliki tugas pokok utama menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan turut berperan dalam proses perkembangan industri ini. Dalam hal ini, konsep kepedulian pada pelanggan akan lebih dipahami apabila setiap pegawai menyadari bahwa mereka mempunyai pelanggan dan kinerjanya menentukan kinerja pegawai lain dalam organisasi. Setiap pegawai harus saling terkait dan harus mendukung satu sama lain. Meskipun pegawai tersebut tidak berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal. Kerja sama antar pegawai yang tangguh, situasi kerja yang kondusif, struktur dan sistem yang efisien, pekerjaan yang berkualitas, dan penyelesaian yang tepat waktu, serta kepedulian BDI Denpasar kepada pegawai, akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal BDI Denpasar.

I.2 Tujuan dan Sasaran

I.2.1 Tujuan

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Pelanggan Internal ini adalah mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan pegawai. Besarnya tingkat kepuasan ini akan menunjukkan seberapa puas seorang pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Sebagai umpan balik dari seluruh unit kerja di Kantor kepada kepala seksi dan kepala Balai terhadap kinerja layanan yang diberikan. Sebagai masukan bagi Koordinator, Ketua tim kerja, Kepala Sub Bagian TU dan Kepala Balai dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan di Unit Kerjanya.

I.2.2 Sasaran

Sasaran kegiatan ini adalah menjangkir kepuasan pegawai terhadap lingkungan kerjanya yang hasilnya nanti bisa menjadi peningkatan dan pengembangan kemajuan Balai Diklat Industri Denpasar dimasa mendatang.

I.3 Pelaksanaan Kegiatan

Survei dilakukan dengan menggunakan google form di harapkan pegawai memberikan jawaban yang terbaik.

I.4 Metode Pengumpulan Data

Kegiatan ini menggunakan kuisisioner, yang diberikan kepada pegawai, agar data yang diperoleh dari kuisisioner ini menunjang pencapaian tujuan survei maka kuisisioner ini dibagi dalam beberapa bagian yaitu kepuasan terhadap suasana kerja, pemahaman terhadap organisasi, pelayanan keuangan dan kepegawaian, penghargaan dan hukuman, bimbingan dan pengawasan, serta masukan atau sasaran. Data dari skala ini menggunakan skala likert dalam pengambilan keputusannya. Pemberian nilai dari skala likert yang digunakan sebagai berikut: 0 = Tidak Tahu, 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju. Dalam melakukan analisis, terlebih dahulu ditetapkan interval dengan rumus sebagai berikut yaitu $= (\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}) / \text{Banyaknya indikator}$, maka didapatkan interval 0.8 maka kesimpulan dari pengolahan data dibagi menjadi 5 level,

STS	: $1 <= n <= 1.75$	S	: $2.5 < n <= 3.25$
TS	: $1.75 < n <= 2.5$	SS	: $3.25 < n <= 4$

I.5 Sistematika Penulisan

Laporan Survey Kepuasan Pelanggan Internal BDI Denpasar Semester 2 Tahun 2022, disusun menjadi beberapa Bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini terbagi menjadi beberapa sub-bab yaitu latar belakang yang menceritakan pemikiran yang mendasari munculnya ide tentang perlunya diadakan kegiatan survey kepuasan pelanggan internal BDI Denpasar semester 2 tahun 2022 yang berisi latar belakang, tujuan dan sasaran, pelaksanaan kegiatan, metode pengumpulan data, sistematika penulisan.

BAB II Hasil dan Evaluasi kegiatan

Bab ini berisi tentang hasil analisis kuisisioner survey kepuasan pelanggan internal BDI Denpasar semester 2 tahun 2022 yang diberikan kepada pegawai sebagai pelanggan internal

BAB III Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari pelaksanaan survey kepuasan pelanggan internal BDI Denpasar semester 2 tahun 2022.

BAB II Hasil dan Evaluasi Kegiatan

II.1 Hasil

Untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap layanan setiap seksi di Balai Diklat Industri Denpasar, survey ini menggunakan pemberian nilai dari skala likert yang digunakan sebagai berikut: 0 = Tidak Tahu, 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju

Survey Kepuasan Pelanggan Internal BDI Denpasar Semester 2 Tahun 2022 menggunakan Google Form pegawai hanya diminta memasukan jenis kelamin jabatan atau bagian kerja yang menjadi penilaian identifikasi pegawai tanpa memberikan nama pegawai untuk menghindari subjektifitas.

II.1.1 Demografi Pegawai

Total responden yang mengisi survey adalah 28 orang, jumlah tersebut lebih sedikit dari total responden semester 1 sebanyak 36 orang. Berdasarkan demografi responden yaitu jenis kelamin, terdapat 60,7 % atau 17 pegawai laki – laki dan 39.3% atau 11 pegawai perempuan yang mengisi survey

Jenis Kelamin
28 responses

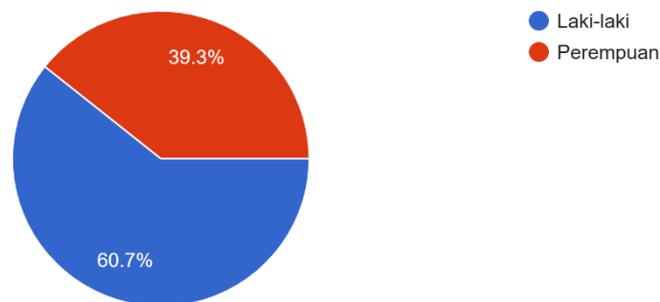


Diagram1. Sebaran pegawai berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil survey, informasi pendidikan pegawai yang mengisi survey dengan rentang pendidikan SMA – Magister (S2) adalah sebagai berikut

Pendidikan Terakhir

28 responses

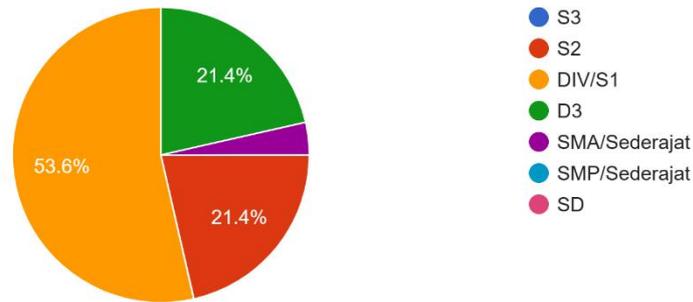


Diagram2. Sebaran pegawai berdasarkan tingkat pendidikan

Informasi hasil survey berikut adalah pendataan pegawai berdasarkan lama bekerja

Lama Bekerja

28 responses

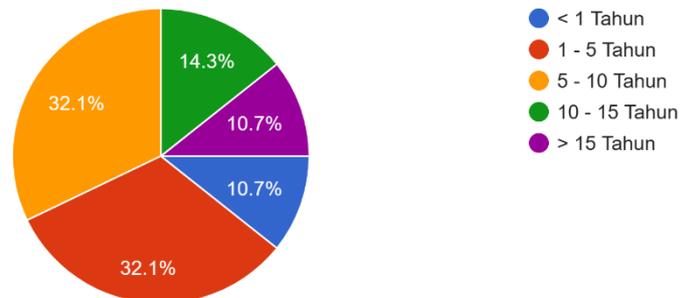


Diagram3. Sebaran pegawai berdasarkan lama bekerja

Berikut adalah hasil survey berdasarkan Unit/Bagian, yaitu 38,9% Tata Usaha, 27,8% Penyelenggara Diklat, 25% Fungsional, dan sebanyak 8,3% Pengembangan dan Kerjasama Diklat

Unit/Bagian
28 responses

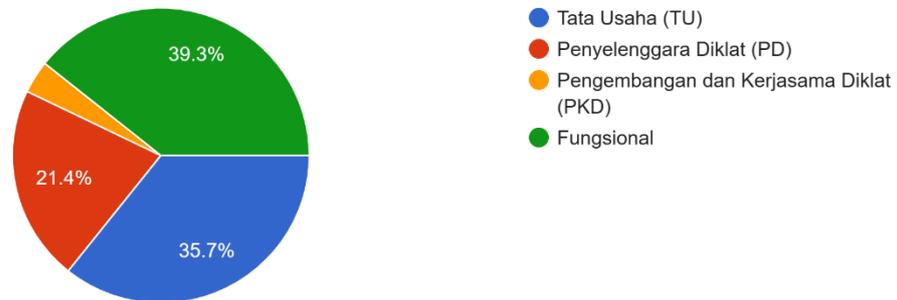


Diagram4. Sebaran pegawai berdasarkan Unit/Bagian

II.2 Evaluasi kegiatan

Mekanisme penilaian kepuasan pelanggan tahun 2022 semester 2 meliputi aspek-aspek sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap suasana kerja.
2. Pemahaman terhadap organisasi.
3. Pelayanan keuangan dan kepegawaian.
4. Penghargaan dan hukuman.
5. Bimbingan dan pengawasan.

II.2.1 Kepuasan terhadap suasana kerja

Unsur kepuasan terhadap suasana kerja adalah penilaian yang dilakukan oleh seluruh pegawai untuk menilai suasana atau lingkungan kerja yang ada di BDI Denpasar.

Tabel1. Hasil survey responden berdasarkan Kepuasan terhadap suasana kerja

KEPUASAN PELANGGAN						
Indikator	Semester 1			Semester 2		
	index	Rerata	Nilai	index	Rerata	Nilai
Kepuasan terhadap suasana kerja		3.23	S		3.17	S
Pertanyaan 1	3.67			3.43		
Pertanyaan 2	3.08			3.11		
Pertanyaan 3	2.94			3.11		
Pertanyaan 4	3.39			3.25		
Pertanyaan 5	3.06			3.07		
Pertanyaan 6	3.22			3.04		

Dari tabel diatas diketahui bahwa dibandingkan dengan semester 1, kepuasan pegawai terhadap suasana kerja mengalami penurunan. Namun terjadi peningkatan di beberapa indikator salah satunya poin pertanyaan 3 “Terjalin koordinasi dan komunikasi yang baik antar tim kerja dan pimpinan” yang pada semester sebelumnya mendapatkan indeks terendah. Nilai indeks terendah pada semester 2 berada pada poin pertanyaan 6 “Penanganan keluhan terhadap sarana dan prasarana selalu ditanggapi dengan cepat”. Artinya dalam hal penanganan sarana dan prasarana mengalami penurunan kepuasan sedangkan dari pada pertanyaan 3 yang pada semester lalu dianggap memiliki tingkat kepuasan yang paling rendah, pada semester 2 mengalami peningkatan kepuasan.

II.2.2 Pemahaman terhadap organisasi

Pemahaman terhadap organisasi adalah hal yang penting untuk semua pegawai di BDI Denpasar, adapun hasil dari pengumpulan survey kepuasan pelanggan adalah

Tabel2. Hasil survey responden berdasarkan pemahaman terhadap organisasi

KEPUASAN PELANGGAN						
Indikator	Semester 1			Semester 2		
	index	Rerata	Nilai	index	Rerata	Nilai
Pemahaman terhadap organisasi		3.14	S		3.16	S
Pertanyaan 1	3.14			3.21		

Pertanyaan 2	3.19			3.21		
Pertanyaan 3	2.97			3.00		
Pertanyaan 4	3.14			3.11		
Pertanyaan 5	3.26			3.25		

Point pertanyaan 3 yaitu “Apakah anda memahami seluruh aturan yang ditetapkan?” masih memberikan tingkat kepuasan yang paling rendah dibandingkan dengan semester sebelumnya. Hal ini mengindikasikan perlunya sosialisasi tentang aturan yang lebih intens lagi kepada pegawai sehingga pegawai merasa memahami aturan yang berlaku.

II.2.3 Pelayanan Keuangan dan Kepegawaian

Pelayanan keuangan dan kepegawaian adalah hal yang dirasakan oleh semua pegawai di BDI Denpasar, adapun hasil dari pengumpulan survey kepuasan pelanggan adalah

Tabel3. Hasil survey responden berdasarkan Pelayanan Keuangan dan Kepegawaian

KEPUASAN PELANGGAN						
Indikator	Semester 1			Semester 2		
	index	Rerata	Nilai	index	Rerata	Nilai
Pelayanan keuangan dan kepegawaian		3.47	SS		3.48	SS
Pertanyaan 1	3.78			3.75		
Pertanyaan 2	3.31			3.32		
Pertanyaan 3	3.31			3.37		

Berdasarkan tabel diatas, aspek Pelayanan Keuangan dan Kepegawaian pada semester 2 mendapatkan peningkatan nilai rata-rata. Poin pertanyaan 2 “Layanan internal kepegawaian diselesaikan dengan tuntas dan tepat waktu” mendapatkan nilai indeks terendah, kendati demikian pada poin 2 dan 3 mengalami peningkatan dari semester sebelumnya.

II.2.4 Penghargaan dan hukuman

Penghargaan dan hukuman adalah aspek pendukung yang sangat penting bagi seluruh pegawai, berikut adalah tabel yang berisi poin penilaian serta nilai yang diberikan.

Tabel 4. Hasil survey responden berdasarkan penghargaan dan hukuman

KEPUASAN PELANGGAN						
Indikator	Semester 1			Semester 2		
	index	Rerata	Nilai	index	Rerata	Nilai
Penghargaan dan hukuman		3.15	S		3.12	S
Pertanyaan 1	3.17			3.00		
Pertanyaan 2	3.22			3.29		
Pertanyaan 3	3.06			3.07		

Berdasarkan tabel diatas, aspek poin pertanyaan 3 “Disiplin dan Kode Etik pegawai telah diterapkan secara objektif?” yang sebelumnya mendapat nilai terendah pada semester 2 mendapatkan peningkatan. Poin pertanyaan 1 “Apakah kinerja anda selama ini mendapatkan penghargaan yang cukup atau penilaian yang adil?” menjadi indikator yang mendapat nilai terendah pada semester 2. Dibandingkan dengan semester 1 tahun 2022, terdapat penurunan kepuasan pada indikator penghargaan dan penilaian yang cukup. Indikator ini menjadi indikator yang memberikan kepuasan paling rendah dibandingkan pada semester 1 dimana indikator disiplin dan kode etik pegawai memberikan nilai yang paling rendah.

II.2.5 Bimbingan dan pengawasan

Bimbingan dan pengawasan adalah aspek pendukung yang penting untuk semua pegawai di BDI Denpasar, adapun hasil dari pengumpulan survey kepuasan pelanggan adalah

Tabel 5. Hasil survey responden berdasarkan bimbingan dan pengawasan

KEPUASAN PELANGGAN						
Indikator	Semester 1			Semester 2		
	index	Rerata	Nilai	index	Rerata	Nilai
Bimbingan dan pengawasan		3.23	S		3.23	S
Pertanyaan 1	3.29			3.21		
Pertanyaan 2	3.17			3.25		

Berdasarkan tabel diatas, aspek Bimbingan dan Pengawasan mendapatkan nilai rata-rata yang sama dari sebelumnya. Namun pada semester 2, bimbingan dari atasan dianggap memberikan kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan semester 1. Sedangkan dilihat dari aspek pengawasan, pegawai memberikan nilai kepuasan yang menurun untuk semester 2. Hal ini mungkin akan memberikan rekomendasi agar pengawasan dari atasan perlu ditingkatkan kembali untuk meningkatkan kepuasan pegawai.

BAB III Penutup

III.1 Kesimpulan

Secara garis besar, pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Internal Semester 2 Tahun 2022 di Balai Diklat Industri Denpasar dapat disimpulkan bahwa :

1. Kegiatan terselenggara dengan cukup baik, dengan total responden 28 orang.
2. Aspek Kepuasan terhadap suasana kerja sudah baik, namun perlu ditingkatkan khususnya penanganan keluhan terhadap sarana dan prasarana. Masih banyak poin-poin dalam aspek kepuasan terhadap suasana kerja yang masih banyak dibawah rata-rata.
3. Aspek Pemahaman terhadap organisasi merupakan aspek yang perlu ditingkatkan khususnya untuk memahami seluruh aturan yang ditetapkan.
4. Aspek pelayanan keuangan dan kepegawaian telah memenuhi target kepuasan pelanggan internal.
5. Aspek penghargaan dan hukuman mendapatkan nilai terendah, perlu lebih ditingkatkan pada semua point.
6. Aspek bimbingan dan pengawasan perlu ditingkatkan lagi agar seluruh poin dalam aspek ini memenuhi target

III.2 Saran

1. Berdasarkan kuesioner survey kepuasan pelanggan aspek pemahaman terhadap organisasi memperoleh rata-rata nilai terkecil dari seluruh aspek yang ada pada kuisisioner. Aspek penghargaan dan hukuman memperoleh rata-rata nilai 3,12. Masukan dan saran yaitu perlunya evaluasi terhadap penghargaan dan hukuman untuk kinerja pegawai.
2. Perlu lebih ditingkatkan lagi *bonding* antar seluruh pegawai untuk meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar tim kerja dan pimpinan.

Lampiran 1: Infografis Kepuasan Pelanggan Internal



Lampiran 2: Isian Kuesioner

Kepuasan Terhadap Suasana Kerja

Anda merasa puas dan bangga bekerja di BDI Denpasar.

Kepemimpinan sudah sesuai dengan yang Anda harapkan.

Terjalin koordinasi dan komunikasi yang baik antar tim kerja dan pimpinan.

Lingkungan kerja sangat mendukung kinerja anda.

Iklim kerja mendorong terciptanya kerjasama lintas kelompok kerja/ sub bagian.

Penanganan keluhan terhadap sarana dan prasarana selalu ditanggapi dengan cepat.

Pemahaman Terhadap Organisasi.

Apakah anda memahami visi dan misi organisasi.

Apakah aktivitas/ kegiatan/ tugas yang anda lakukan telah sesuai dengan visi dan misi BDI Denpasar?

Apakah anda memahami seluruh aturan yang ditetapkan.

Apakah anda sudah terlibat dalam setiap kegiatan yang terkait Tupoksi Organisasi.

Menurut anda, apakah BDI Denpasar memiliki Strategi & Rencana Kerja yang tepat dalam menjalankan Tupoksi Organisasi.

Pelayanan Keuangan dan Kepegawaian

Gaji yang diterima selalu tepat waktu?

Layanan internal kepegawaian diselesaikan dengan tuntas dan tepat waktu.

Apakah diberikan peluang/ kesempatan yang sama untuk meningkatkan kompetensi pegawai?

Penghargaan dan Hukuman

Apakah kinerja anda selama ini mendapatkan penghargaan yang cukup atau penilaian yang adil?

Remunerasi yang diterima di BDI Denpasar sudah adil dan sesuai dengan kontribusi yang diberikan.

Disiplin dan Kode Etik pegawai telah diterapkan secara objektif?

Bimbingan dan Pengawasan

Apakah anda mendapat pengawasan yang cukup dari atasan?

Apakah anda mendapat bimbingan yang cukup dari atasan?

Lampiran 3: Indikator Penilaian

Indikator Penilaian	Keterangan	Dalam Angka
Tidak Tahu	Tidak Tahu	0
Sangat Tidak Setuju	Buruk	1
Tidak Setuju	Cukup	2
Setuju	Baik	3
Sangat Setuju	Sangat Baik	4

REKAPITULASI PERTANYAAN KEPUASAAN PELANGGAN INTERNAL BDI DENPASAR

Pertanyaan	Index	Persentase	Status
1. Anda merasa puas dan bangga bekerja di BDI Denpasar	3,43	85,71	SS
2. Kepemimpinan sudah sesuai dengan yang Anda harapkan	3,11	77,68	S
3. Terjalin koordinasi dan komunikasi yang baik antar tim kerja dan pimpinan	3,11	77,68	S
4. Lingkungan kerja sangat mendukung kinerja anda	3,25	81,25	S
5. Iklim kerja mendorong terciptanya kerjasama lintas kelompok kerja/ sub bagian	3,07	76,85	S
6. Penanganan keluhan terhadap sarana dan prasarana selalu ditanggapi dengan cepat	3,04	75,89	S
1. Apakah anda memahami visi dan misi organisasi	3,21	80,36	S
2. Apakah aktivitas/ kegiatan/ tugas yang anda lakukan telah sesuai dengan visi dan misi BDI Denpasar?	3,21	80,36	S
3. Apakah anda memahami seluruh aturan yang ditetapkan	3,00	75,00	S
4. Apakah anda sudah terlibat dalam setiap kegiatan yang terkait Tupoksi Organisasi.	3,11	77,68	S
5. Menurut anda, apakah BDI Denpasar memiliki Strategi & Rencana Kerja yang tepat dalam menjalankan Tupoksi Organisasi.	3,25	81,25	S
1. Gaji yang diterima selalu tepat waktu?	3,75	93,75	SS
2. Layanan internal kepegawaian diselesaikan dengan tuntas dan tepat waktu	3,32	83,04	SS
3. Apakah diberikan peluang/ kesempatan yang sama untuk meningkatkan kompetensi pegawai?	3,37	84,26	SS
1. Apakah kinerja anda selama ini mendapatkan penghargaan yang cukup atau penilaian yang adil?	3,00	75,00	S
2. Remunerasi yang diterima di BDI Denpasar sudah adil dan sesuai dengan kontribusi yang diberikan	3,29	82,14	SS
3. Disiplin dan Kode Etik pegawai telah diterapkan secara objektif?	3,07	76,85	S
1. Apakah anda mendapat pengawasan yang cukup dari atasan?	3,21	80,36	S
2. Apakah anda mendapat bimbingan yang cukup dari atasan?	3,25	81,25	S

REKAPITULASI USUL DAN MASUKAN

KEPUASAAN PELANGGAN INTERNAL BDI DENPASAR

A. Kepuasan Terhadap Suasana Kerja

1. Sudah ok
2. Pemimpin lebih adil dan lebih memperhatikan pegawainya
3. Masih banyak kerusakan fasilitas yang belum diperbaiki, salah satu contohnya yaitu untuk Fasilitas Musholla BDI masih bocor saat terjadi Hujan lebat. Mohon bantuan perbaikannya segera ya. Terima kasih.
4. Semoga dapat senantiasa terjaga dengan baik.
5. Sudah baik
6. sudah baik mantap!
7. ok
8. Bekerja sesuai tupoksi dan grade
9. Dapat ditingkatkan lagi
10. Cubiclenya di ganti dengan yang lebih rendah. Supaya bisa melihat sekitarnya.
11. Suasana kerja sangat nyaman dan kondusif
12. meja kerja klu memungkinkan skat depannya diganti pake kaca spy koordinasi lbh mudah, maintenace ac diperhatikan, hari tertentu jdwl pakaian seragam
13. Semoga lebih sering ada acara makan bersama atau acara kebersamaan lainnya. Kalo bisa tiap bulan ada acara seru hehe
14. buat ruang kerja yang lebih modern mulai dari meja kerja sampai fasilitas pendukung
15. diadakan gathering reguler internal BDI dan sesekali bisa mengundnag keluarga
16. Alangkah baiknya kalau lobby tidak di isi dengan barang-barang yang tidak elok di lihat. Sudah dirapikan tapi nanti muncul lagi barang-barang yang tak bertuan. Mau dibuang ga berani, didiemin merusak pemandangan. Yuks jaga sama-sama kerapian lobby dengan segera mengambil paketnya, jangan menaruh barang sembarangan. Terima kasih
17. Suasana sudah nyaman, tingkatkan.
18. beberapa plafon ada yg mulai bolong semoga cepat diperbaiki agar tidak semakin parah
19. Sudah cukup baik
20. Ac TU biasanya suka panas, kadang kalau siang hari seperti sedang sauna. Jd mau gmw harus ngadem bentar ke loby dpan atau loby tu

B. Pemahaman Terhadap Organisasi

1. Ok
2. Lebih solid lagi
3. Tidak ada. Tetap ditingkatkan untuk kedepannya ya. Terima kasih.
4. Semoga pemahaman terhadap Organisasi semakin ditingkatkan ke depannya
5. Sudah baik, setiap kegiatan sudah dikomunikasikan dengan baik
6. tetap jaga kekompakan dan komunikasi yang efektif

7. Mungkin informasinya terus diupdate
8. Lebih ditingkatkan lagi sosialisasi
9. Sudah baik
10. Sosialisasi terhadap Tupoksi Organisasi perlu lebih sering dilakukan
11. Setiap ada peraturan baru sebaiknya di blast di WA grup
12. Sudah cukup baik
13. klu ada rapat tertentu/bulanan spy ada pembacaan visi misi bdi trmsk sasaran kerja bdi shg pegawai bdi bs ingat dan lbh memahami
14. Hal-hal seperti visi misi, renstra organisasi mungkin bisa disosialisasikan lebih luas kepada pegawai.

C. Pelayanan Keuangan dan Kepegawaian

1. Teruskan pelayanannya
2. Anggaran diklat diperbanyak
3. Untuk kedepannya, apabila ada peluang untuk peningkatan kompetensi dan pengembangan kesejahteraan pegawai, agar langsung disosialisasikan kepada seluruh pegawai. Terima kasih.
4. Semoga layanan keuangan dan kepegawaian dapat senantiasa dijaga dan ditingkatkan kualitasnya
5. Sudah baik
6. dukung terus program yang meningkatkan skill pegawai dengan memberikan kesempatan seluas luasnya untuk pegawai ikut kursus /workshop /seminar / pelatihan
7. ok
8. Penyampaian informasi diklat up date
9. Dapat ditingkatkan lagi
10. Sudah baik
11. klu kondisi tertentu misal hr raya spy ada info aturan cuti spy kesannya tdk rebutan ngajukan cuti/prioritas diberikan kpn staf yang merayakannya
12. Dihasilkan daftar mapping kompetensi pegawai
13. Terima kasih karena sudah memberikan pelayanan keuangan dan kepegawaian yg luar biasa. Semoga kedepannya terus memberikan yg terbaik
14. Sudah baik
15. baik
16. Sudah cukup baik

D. Penghargaan dan Hukuman

1. Kurang transparan dalam menerbitkan hukuman
2. Disiplin harus ditingkatkan
3. Agar kedepannya lebih disosialisasikan dan diterapkan lagi lebih jelas terkait sanksi ataupun tindakan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai. Terima kasih.
4. Semoga melalui penghargaan dan hukuman yang diberikan, pegawai dapat semakin termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik ke depannya.
5. Sudah baik

6. Dipastikan lagi kalau buat lomba inovasi kalau dibatalin kasih tau ke yg daftar.jangan tiba2 ilang. Jadi males ikut lagi. Haha
7. Harus lebih tegas agar pegawai dispilin
8. Penghargaan EOM diberikan lebih selektif
9. Belum ada
10. Transparasni dan tegas but santai
11. Dibuatkan award bagi pegawai yg berprestasi
12. Di fix kan dulu aturan dan kriterianya
13. pegawai teladan masih perlu kah?
14. Sudah cukup baik

E. Bimbingan dan Pengawasan

1. Atasan lebih memperhatikan karyawan
2. Tidak ada. Sudah sangat baik. Terima kasih.
3. Semoga dapat dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya.
4. Sudah baik
5. atasan sudah sangat memperhatikan kinerja bawahannya serta sering mengapresiasi ini adalah hal baik yg sangat oke untuk dilanjutkan
6. ok
7. Sudah baik
8. Pengawasan lebih ketat terhadap prilaku pegawai
9. Atasan sangat membimbing saya dan memberikan banyak masukan dan saran dalam bekerja
10. tidak ada
11. Atasan sudah cukup memberikan kesempatan berkembang dan memberikan arahan