



EXECUTIVE SUMMARY

HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA TAHUN AKADEMIK 2018/2019

I. PENDAHULUAN

Survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan atau yang biasa disebut survei kepuasan pegawai merupakan suatu pengukuran yang dilakukan dosen dan tenaga kependidikan terhadap sistem pengelolaan sumber daya manusia di Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) baik dalam hal pengembangan kompetensi maupun pengembangan karir. Melalui survei ini, dosen dan tenaga kependidikan diberikan kesempatan untuk menilai kinerja sistem dan praktek pengelolaan sumber daya manusia termasuk kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh universitas.

Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan UPJ dan lembaga/biro/unit kerja terkait untuk sebagai alat ukur yang digunakan secara berkala dalam hal peningkatan kualitas pengelolaan sumber daya manusia dan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil maupun langkah perbaikan.

Survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan tahun akademik 2018/2019 dilaksanakan pada hari kedua pelaksanaan kegiatan Rapat Kerja (Raker) UPJ yaitu Rabu, 9 Januari 2019 bertempat di Aula UPJ.

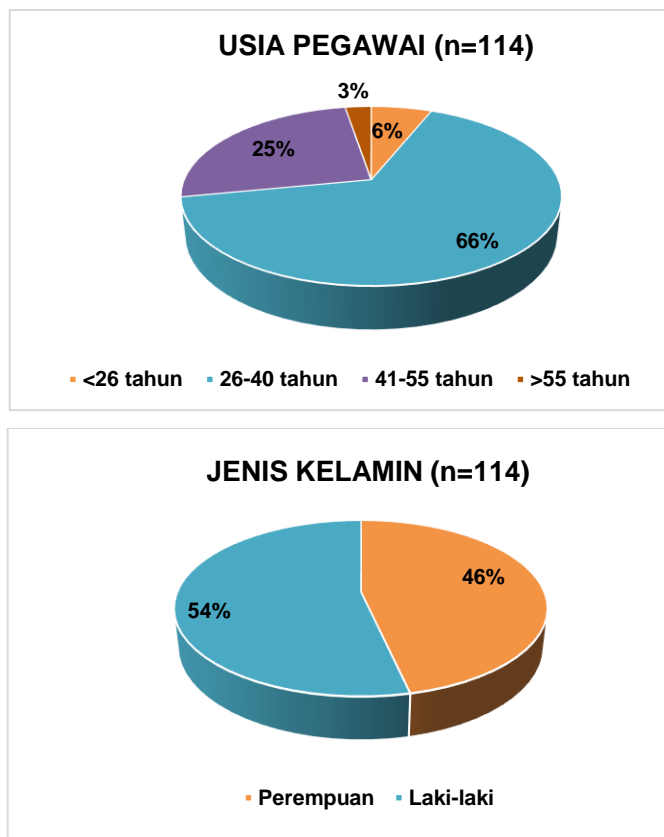
Instrumen yang digunakan dalam survei kepuasan pegawai dikelompokkan dalam beberapa aspek kepuasan yaitu:

- 1) Kompetensi Pimpinan/Atasan langsung;
- 2) Kompetensi dan Pengembangan Diri Pegawai;
- 3) Kondisi Tempat Kerja;
- 4) Gaji dan Jaminan Kesejahteraan;
- 5) Hubungan Kerja Antar Pegawai;
- 6) Citra Institusi.

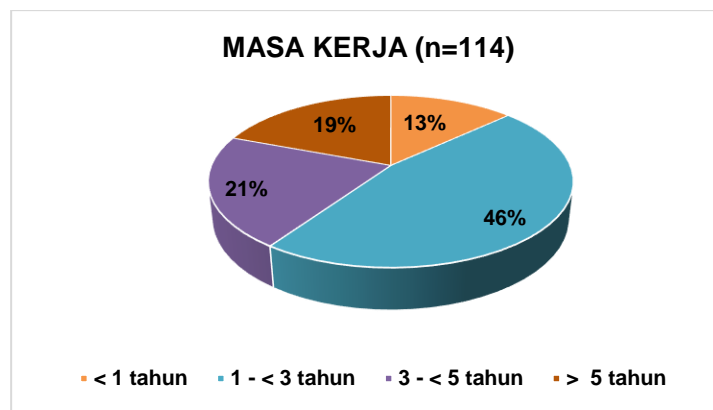
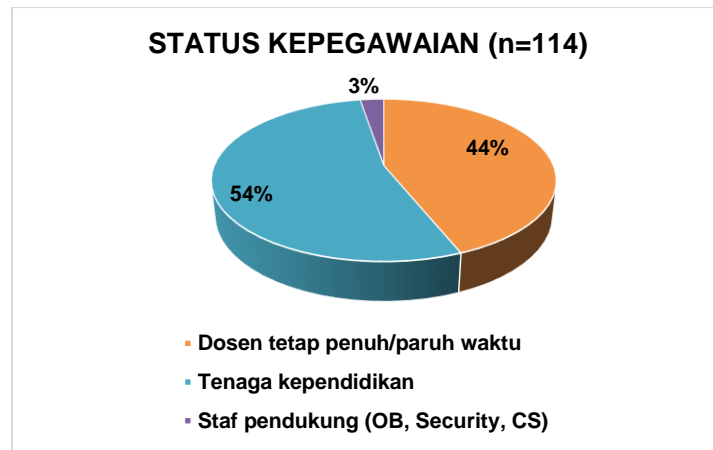
II. RESPONDEN

Survei kepuasan pegawai tahun akademik 2018/2019 diikuti oleh 114 (seratus empat belas) responden, atau sekitar 94% dari total pegawai UPJ yang berjumlah 121 orang. Responden melakukan pengisian survei secara *online* atau biasa disebut melalui *google form*.

Hasil survei menunjukkan bahwa usia pegawai 75 orang atau 66% berada dalam range usia 26-40 tahun, dengan jumlah pegawai laki-laki 61 orang (54%) dan perempuan sebanyak 53 orang.



Jika dilihat dari status kepegawaian, 50 responden (44%) adalah Dosen Tetap yang berstatus baik dosen tetap penuh waktu maupun dosen tetap paruh waktu. Tenaga kependidikan baik yang berstatus tetap/kontrak/honorar sejumlah 61 responden (54%). Sedangkan sisanya yaitu sejumlah 3 responden (3%) merupakan tenaga pendukung.



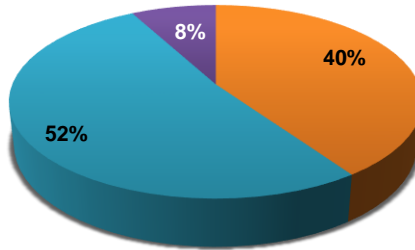
Jika dilihat dari masa kerja, pegawai dengan masa kerja 1-<3 tahun merupakan jumlah responden terbanyak yaitu 53 orang (46%). Sedangkan responden yang paling sedikit, yaitu responden dengan masa kerja <1 tahun sebanyak 15 responden (13%).

III. KOMPETENSI PIMPINAN/ATASAN LANGSUNG

Kepuasan mengenai **kompetensi pimpinan/atasan langsung** diukur melalui beberapa aspek, yaitu sebagai berikut:

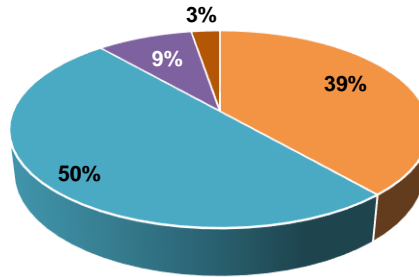
- a. Kemampuan/ketrampilan manajerial serta sikap profesional;
- b. Kemampuan berkomunikasi dan menyelesaikan masalah;
- c. Pemberian kepercayaan dalam hal proses penyelesaian tugas dan tanggung jawab;
- d. Pemahaman yang baik dan memberikan contoh baik mengenai pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.

Atasan langsung anda memiliki kemampuan/keterampilan manajerial serta memiliki sikap profesional dalam menangani pekerjaan



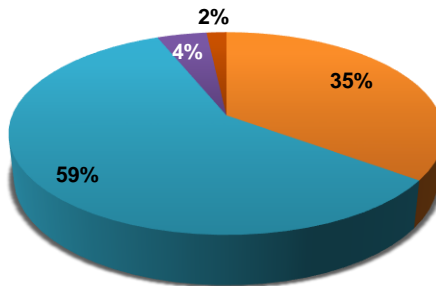
■ sangat setuju ■ setuju ■ tidak setuju

Atasan langsung anda mampu berkomunikasi dan menyelesaikan masalah dengan baik

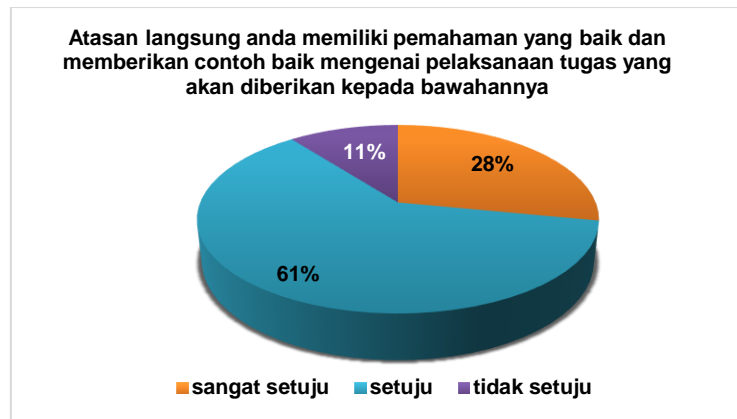


■ sangat setuju ■ setuju ■ tidak setuju ■ sangat tidak setuju

Atasan langsung anda memberikan kepercayaan kepada anda dalam hal proses penyelesaian tugas dan tanggung jawab sesuai dengan target



■ sangat setuju ■ setuju ■ tidak setuju ■ sangat tidak setuju

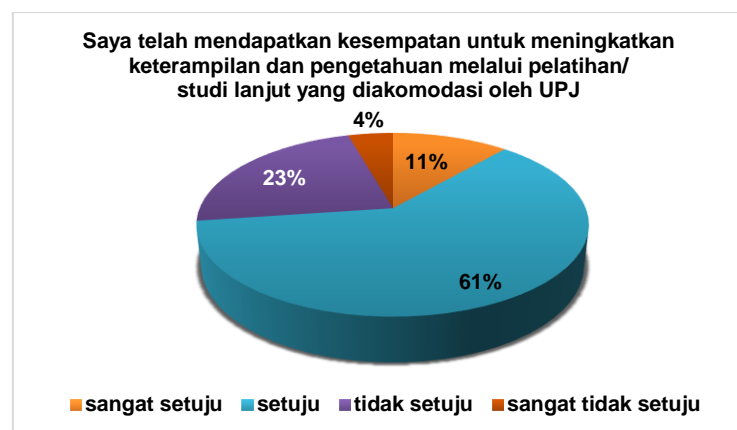


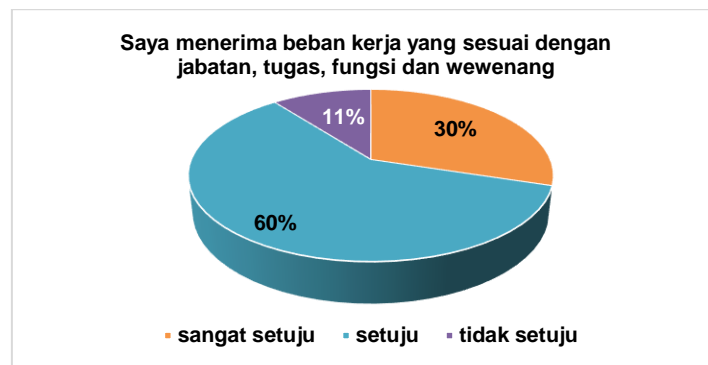
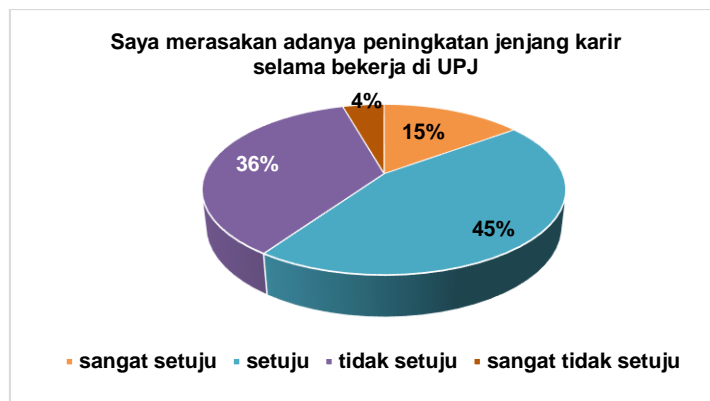
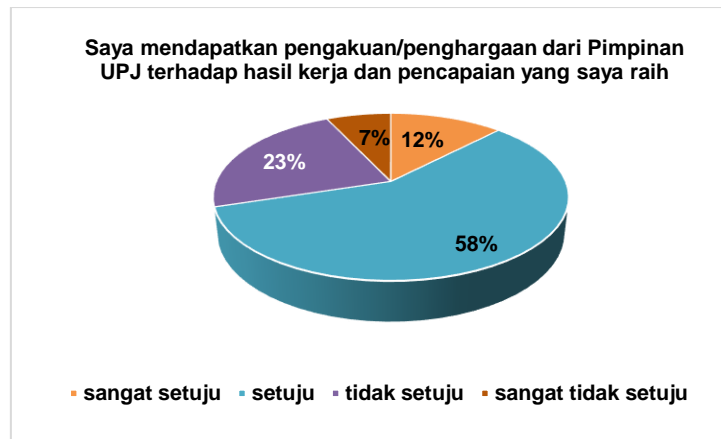
Melalui 4 (empat) diagram diatas, hasil survei kepuasan pegawai menunjukkan bahwa aspek **kompetensi pimpinan/atasan langsung** yang meliputi: kemampuan/ketrampilan manajerial serta sikap profesional, kemampuan berkomunikasi dan menyelesaikan masalah, pemberian kepercayaan kepada bawahan, dan memiliki pemahaman yang baik dan dapat memberikan contoh baik mengenai pelaksanaan tugas, **rata-rata 55% responden setuju, 36% responden bahkan sangat setuju** jika atasan langsung/pimpinan mereka memiliki kemampuan tersebut diatas. Sangat sedikit, yaitu **8% responden tidak setuju, 4% responden sangat tidak setuju** atas pernyataan mengenai aspek kompetensi pimpinan/atasan langsung.

IV. KOMPETENSI DAN PENGEMBANGAN DIRI PEGAWAI

Aspek kepuasan pegawai yang kedua dalam survei kali ini yaitu mengenai **kompetensi dan pengembangan diri pegawai**. Aspek tersebut meliputi:

- Kesempatan untuk meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan;
- Pengakuan/penghargaan dari Pimpinan UPJ;
- Peningkatan jenjang karir;
- Beban kerja yang sesuai dengan jabatan, tugas, fungsi dan wewenang.





Dalam hal kompetensi dan pengembangan diri pegawai, **rata-rata 56% responden setuju, 17% responden sangat setuju, 23% responden tidak setuju, dan 4% sangat tidak setuju** bahwa mereka telah mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan ketrampilan melalui pelatihan/studi lanjut yang diakomodasi oleh UPJ, mendapatkan pengakuan/penghargaan dari Pimpinan UPJ, peningkatan jenjang karir dan menerima beban kerja yang sesuai dengan jabatan, tugas, fungsi dan wewenang.

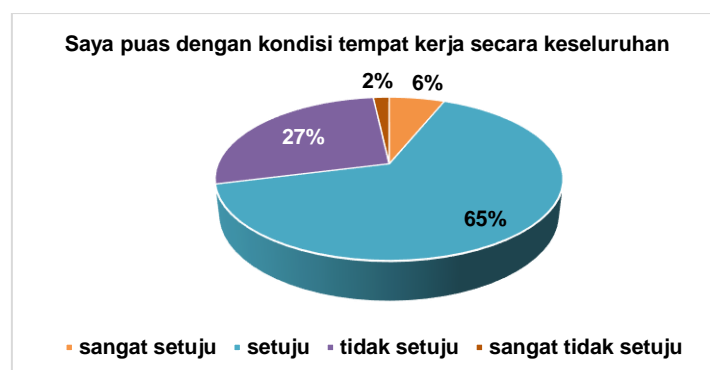
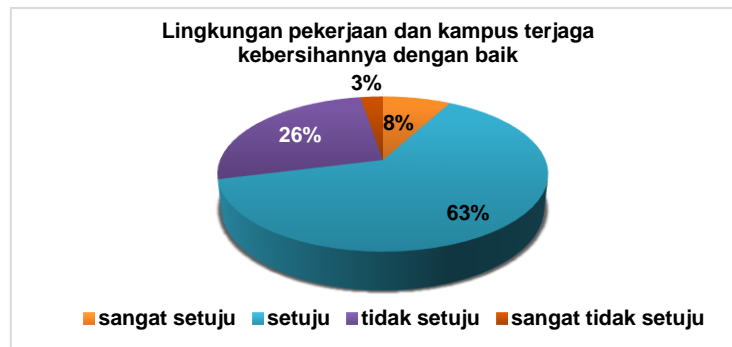
Apabila dibandingkan dengan hasil survei kepuasan pegawai di tahun akademik sebelumnya yaitu 2017/2018, angka persentase rata-rata yang menyatakan ketidaksetujuan responden terhadap aspek kompetensi dan pengembangan diri memiliki hasil yang berbeda tipis dengan hasil survei tahun ini, yaitu menempati peringkat kedua (27%) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan

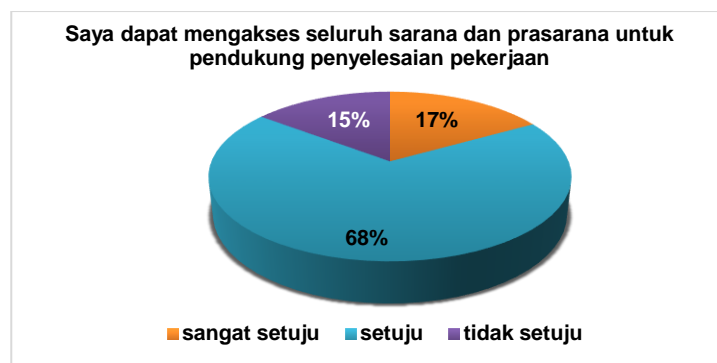
sepakat bahwa peningkatan kompetensi dan pengembangan diri pegawai menunjang keberhasilan dalam menjalankan pekerjaan. Pengelola sumber daya manusia diharapkan memberikan perhatian lebih terhadap upaya peningkatan kompetensi dan pengembangan pegawai agar dapat membawa perubahan yang dapat dirasakan nyata oleh dosen maupun tenaga kependidikan.

V. KONDISI TEMPAT KERJA

Aspek kepuasan pegawai yang selanjutnya menjadi perhatian dalam survei kepuasan pegawai kali ini yaitu **kondisi tempat kerja**, yang meliputi hal-hal sebagai berikut:

- Kebersihan lingkungan pekerjaan dan kampus;
- Kondisi ruangan yang mendukung pekerjaan secara mandiri maupun berkelompok;
- Kondisi tempat kerja secara keseluruhan;
- Ketersediaan terhadap akses sarana dan prasarana untuk mendukung pekerjaan.





Hasil survei kepuasan pegawai dalam aspek kondisi tempat kerja secara keseluruhan menunjukkan **rata-rata 63% responden setuju, 11% sangat setuju, 24% tidak setuju** dan **3% sangat tidak setuju** bahwa lingkungan pekerjaan dan kampus terjaga kebersihannya dengan baik, kondisi ruangan memadai untuk bekerja secara mandiri ataupun berkelompok, puas terhadap kondisi tempat kerja secara keseluruhan dan dapat mengakses sarana dan prasarana untuk mendukung penyelesaian pekerjaan. Seluruh responden mengisi butir-butir pernyataan yang terdapat pada aspek kondisi tempat kerja.

Aspek kepuasan pegawai terhadap kondisi tempat kerja merupakan kepuasan terhadap lingkungan fisik ini secara detil menekankan bahwa kelengkapan peralatan kerja yang tersedia, kelengkapan fasilitas di dalam ruang kerja, lingkungan kerja yang aman untuk bekerja, ruangan kerja yang bersih dan nyaman, peralatan kerja yang terawat dengan baik sangat mendukung kelancaran dan keberhasilan proses pembelajaran serta kegiatan-kegiatan pendukung lainnya.

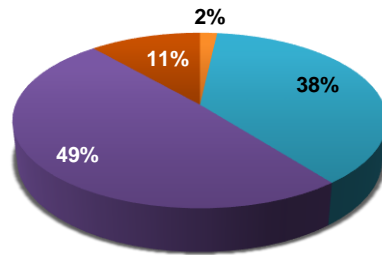
Hasil survei kepuasan pegawai terhadap kondisi tempat kerja saat ini tidak menunjukkan perubahan yang signifikan apabila dibandingkan dengan tahun akademik 2017/2018. Responden secara konsisten menyatakan setuju terhadap kondisi tempat kerja merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pegawai.

VI. GAJI DAN JAMINAN KESEJAHTERAAN

Aspek selanjutnya yang akan dibahas pada survei kepuasan pegawai **yaitu gaji dan jaminan kesejahteraan** yang meliputi hal-hal sebagai berikut:

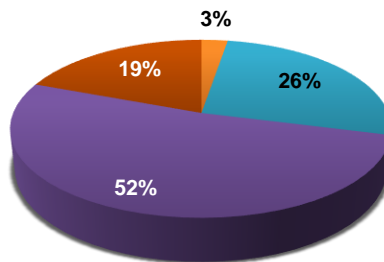
- a. Gaji yang diterima sebanding dengan pekerjaan, tugas dan wewenang;
- b. Kompensasi yang diterima untuk pekerjaan diluar jam kerja/lembur;
- c. Jaminan kesehatan yang baik dan mencukupi kebutuhan;
- d. Jaminan pensiun yang dikelola dengan baik;
- e. *Reward* dan *punishment* yang adil dan sesuai dengan peraturan dan prosedur.

Gaji/honor yang saya diterima sebanding dengan pekerjaan, tugas dan wewenang yang saya laksanakan



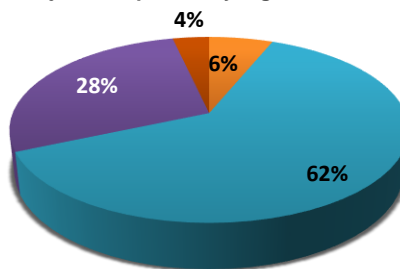
■ sangat setuju ■ setuju ■ tidak setuju ■ sangat tidak setuju

Saya menerima kompensasi untuk pekerjaan di luar jam kerja/lembur maupun pekerjaan tambahan di luar tugas dan tanggung jawab jabatan



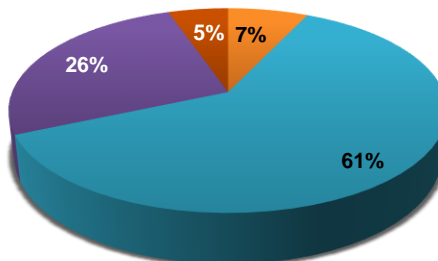
■ sangat setuju ■ setuju ■ tidak setuju ■ sangat tidak setuju

Saya menerima jaminan pensiun yang dikelola dengan baik



■ sangat setuju ■ setuju ■ tidak setuju ■ sangat tidak setuju

Pemberian reward dan punishment dilakukan secara adil sesuai dengan peraturan dan prosedur



■ sangat setuju ■ setuju ■ tidak setuju ■ sangat tidak setuju

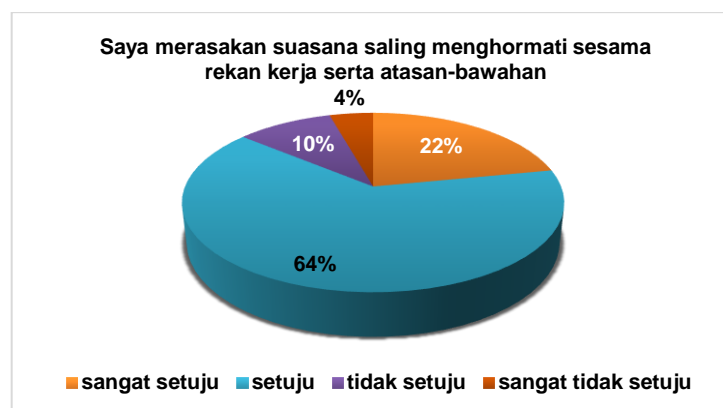
Dalam aspek gaji dan jaminan kesejahteraan, hasil survei kepuasan pegawai menunjukkan bahwa **rata-rata 50% responden setuju, 5% responden sangat setuju, 37% responden tidak setuju, 9% responden sangat tidak setuju** bahwa gaji yang diterima sebanding dengan pekerjaan, tugas dan wewenang, kompensasi yang diterima untuk pekerjaan diluar jam kerja/lembur, jaminan pensiun yang dikelola dengan baik, *reward* dan *punishment* yang adil sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku. Seluruh responden menjawab butir-butir pernyataan yang termasuk dalam aspek gaji dan jaminan kesejahteraan.

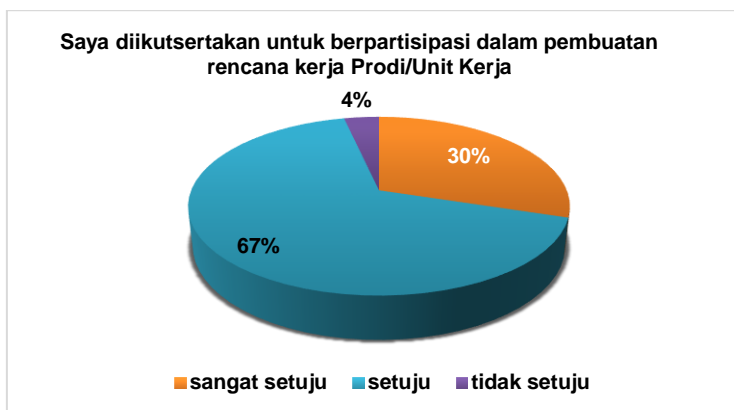
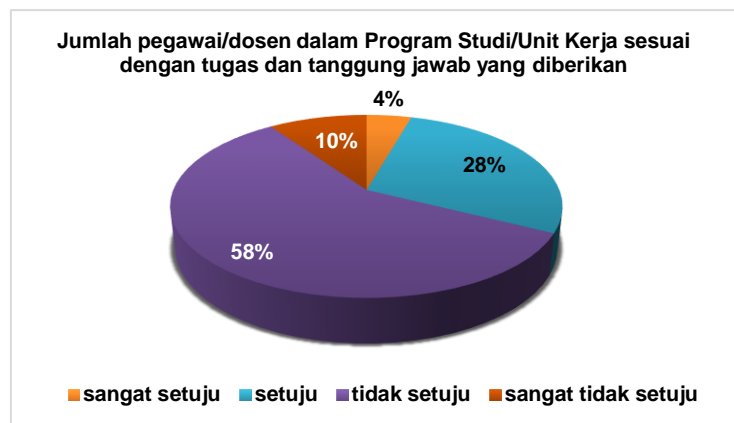
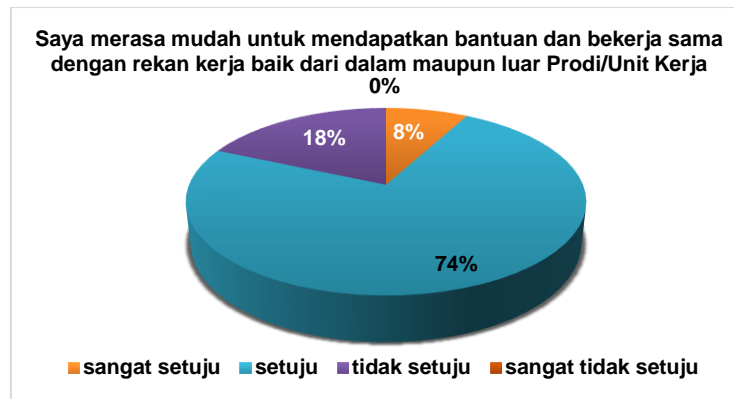
Terdapat hasil yang menarik pada aspek gaji dan jaminan kesejahteraan, mayoritas responden atau 50% menjawab tidak setuju pada butir pernyataan gaji/honor yang diterima sebanding dengan pekerjaan, tugas dan wewenang yang dilaksanakan serta butir pernyataan penerimaan kompensasi untuk pekerjaan diluar jam kerja/lembur maupun pekerjaan tambahan diluar tugas dan tanggung jawab jabatan. Berbeda dengan butir pernyataan yang tidak terkait langsung dengan gaji atau kompensasi, seperti jaminan kesehatan, jaminan pensiun dan pemberian reward dan punishment, mayoritas responden menjawab setuju.

VII. HUBUNGAN KERJA ANTAR PEGAWAI

Aspek berikutnya terkait dengan **hubungan kerja antar pegawai** yang ditujukan untuk mengukur beberapa aspek yaitu:

- Suasana saling menghormati antara sesama rekan kerja serta antara atasan dan bawahan;
- Kemudahan mendapatkan bantuan dan kerjasama dengan rekan kerja baik dari dalam maupun luar Prodi/Unit Kerja;
- Jumlah pegawai/dosen dalam Prodi/Unit Kerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab;
- Keikutsertaan dalam pembuatan rencana kerja Prodi/Unit Kerja;
- Kerjasama dalam Prodi/Unit Kerja.





Hasil survei kepuasan pegawai terhadap hubungan kerja antar pegawai menunjukkan rata-rata responden 62% setuju, 17% sangat setuju, 19% tidak setuju dan 3% sangat

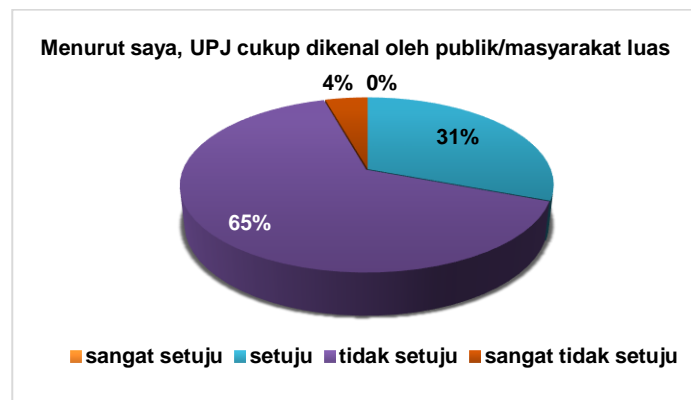
tidak setuju bahwa responden merasakan suasana saling menghormati antara sesama rekan kerja serta atasan dan bawahan, mudah untuk mendapatkan bantuan dan bekerjasama dengan rekan kerja maupun luar Prodi/Unit Kerja, jumlah pegawai/dosen dalam Prodi/Unit Kerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab, diikutsertakan dalam pembuatan rencana kerja Prodi/Unit Kerja dan puas dengan kerjasama tim dalam Prodi/Unit Kerja. Seluruh responden mengisi butir-butir pernyataan tersebut.

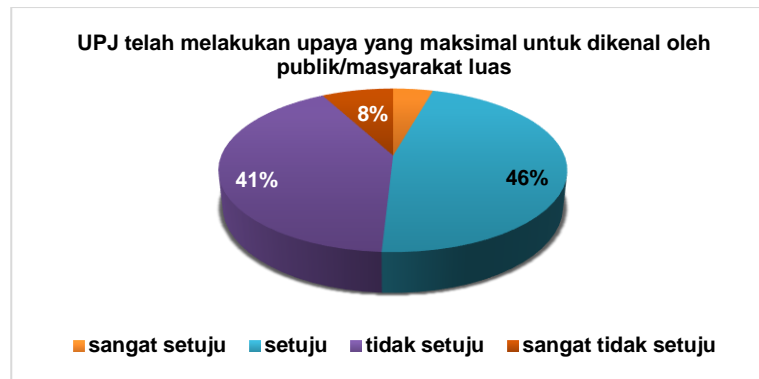
Butir pernyataan yang menarik dalam aspek hubungan kerja antar pegawai yaitu pada butir pernyataan ketiga mengenai jumlah pegawai/dosen. Hasil survei menunjukkan bahwa 58% responden tidak setuju bahwa jumlah pegawai/dosen dalam Program Studi/Unit Kerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Hal ini menjadi dapat menjadi acuan bagi pengelolaan sumber daya manusia, karena hasil survei kepuasan pegawai di tahun akademik yang lalu memiliki hasil yang serupa.

VIII. CITRA INSTITUSI

Aspek terakhir yang terdapat dalam survei kepuasan pegawai yaitu **Citra Institusi**. Untuk mengukur hal tersebut terdapat dua butir pernyataan yang diberikan kepada responden, yaitu:

- a. UPJ cukup dikenal oleh publik/masyarakat;
- b. UPJ telah melakukan upaya yang maksimal untuk dikenal publik/masyarakat.





Berdasarkan hasil survei, **rata-rata 53% responden tidak setuju, 39% setuju, 6% sangat tidak setuju dan 2% sangat setuju** bahwa UPJ cukup dikenal oleh publik/masyarakat dan UPJ telah melakukan upaya yang maksimal untuk dikenal oleh publik/masyarakat. Seluruh responden menjawab butir pernyataan yang terdapat pada aspek citra institusi ini.

Butir pernyataan pertama pada aspek citra institusi, bahwa UPJ cukup dikenal oleh publik/masyarakat luas, persentase responden menjawab tidak setuju sebesar 65%. Sedangkan pada butir pernyataan kedua, sebesar 46% responden setuju bahwa UPJ telah melakukan upaya yang maksimal untuk dikenal oleh publik/masyarakat luas.

IX. HASIL PERNYATAAN TERBUKA

Pada akhir kuesioner, diberikan pertanyaan terbuka **“Sebutkan 1 (satu) hal penting yang harus diperbaiki/ditingkatkan oleh UPJ untuk mencapai universitas unggul? (dan berikan contoh program jangka pendek-menengahnya)”**. Hasil pengisian pertanyaan yang sangat beragam dikategorikan menjadi 6 hal, yang berdasarkan jumlah terbanyak adalah:

- a. Perluasan *branding* UPJ;
- b. Peningkatan kualitas sumber daya manusia;
- c. Kelengkapan fasilitas pendukung dan sarana prasarana;
- d. Kerjasama dengan pihak eksternal, peningkatan prestasi akademik dan non akademik;
- e. Memperkuat Pusat Unggulan Universitas;
- f. Memperkuat *Dashboard Management* sebagai bagian dari kelancaran penyelenggaraan tata kelola universitas (*good governance university*).

X. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survei dari seluruh aspek yang ditanyakan kepada pegawai terkait dengan kepuasan pegawai, bahwa diatas 90% pegawai setuju dengan butir pernyataan kepuasan yang diberikan. Namun jika dilihat secara mendetil, maka dapat dikelompokkan beberapa butir-butir pernyataan yang masih mendapatkan jawaban **tidak setuju** dan **sangat tidak setuju** lebih dari 10%. Butir-butir pernyataan tersebut secara mendetil dapat dilihat pada tabel berikut ini:

10-20%	21-30%	31-40%	>41%
1. Beban kerja sesuai dengan jabatan, tugas, fungsi dan wewenang.	1. Kesempatan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan melalui pelatihan/studi lanjut yang diakomodasi oleh UPJ.	1. Peningkatan jenjang karir selama bekerja di UPJ.	1. Gaji/honor yang diterima sebanding dengan pekerjaan, tugas dan wewenang yang saya dilaksanakan
2. Dapat mengakses seluruh sarana dan prasarana untuk pendukung penyelesaian pekerjaan.	2. Pengakuan/penghargaan dari Pimpinan UPJ terhadap hasil kerja dan pencapaian yang saya raih.		2. Menerima kompensasi untuk pekerjaan di luar jam kerja/lembur maupun pekerjaan tambahan di luar tugas dan tanggung jawab jabatan.
3. Suasana saling menghormati sesama rekan kerja serta atasan-bawahan.	3. Lingkungan pekerjaan dan kampus terjaga kebersihannya dengan baik.		3. Jumlah pegawai/dosen dalam Program Studi/Unit Kerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.
	4. Kondisi ruangan sangat memadai untuk melakukan pekerjaan secara mandiri maupun secara kelompok dalam Prodi/Unit Kerja.		4. UPJ cukup dikenal oleh publik/masyarakat luas
	5. Puas dengan kondisi kerja secara keseluruhan.		5. UPJ telah melakukan upaya yang maksimal untuk dikenal oleh
	6. Jaminan kesehatan yang baik dan mencukupi kebutuhan.		
	7. <i>Reward</i> dan <i>punishment</i> dilakukan secara adil sesuai dengan peraturan dan prosedur.		

10-20%	21-30%	31-40%	>41%
			publik/masyarakat luas

Dua butir pernyataan yang memiliki persentase tidak setuju paling besar yaitu: gaji/honor yang diterima tidak sebanding dengan pekerjaan, tugas, wewenang yang dilaksanakan dan UPJ cukup dikenal oleh publik/masyarakat luas. Kedua butir pernyataan tersebut memiliki persentase yang sama yaitu 44%. Kedua butir pernyataan tersebut dapat menjadi masukan bagi Pimpinan untuk pengelolaan sumber daya manusia dan strategi *branding* yang lebih baik.

XI. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil survei kepuasan pegawai TA 2018/2019 jika dilihat dari masing-masing aspek penilaian adalah sebagai berikut:

❖ Aspek Kompetensi Pimpinan/Atasan Langsung

Hasil survei pada aspek kepemimpinan ini menyatakan bahwa rata-rata 55% responden menyetujui bahwa pimpinan/atasan langsung memiliki kompetensi yang dibutuhkan seperti sikap profesional, kemampuan komunikasi yang baik, memberikan kepercayaan dalam hal proses penyelesaian tugas dan tanggung jawab serta memiliki pemahaman yang baik mengenai tugas yang diberikan kepada bawahannya. Hal tersebut dinilai baik dan perlu dipertahankan mengingat keberadaan seorang pimpinan/atasan langsung secara langsung mendukung tercapainya keberhasilan prodi/unit kerja dalam merealisasikan seluruh program kerja yang telah disusun.

❖ Aspek Kompetensi dan Pengembangan Diri Pegawai

Hasil survei pada aspek kedua dalam survei kepuasan pegawai ini sangat menarik, karena persentase responden tidak setuju terhadap butir-butir pernyataan yang ada cukup tinggi. Hal ini menjadi perhatian bagi pengelolaan sumber daya manusia agar dosen maupun tenaga kependidikan diberikan kesempatan untuk mengembangkan kompetensi yang dimiliki sehingga dapat menunjang peningkatan karir.

❖ Aspek Kondisi Tempat Kerja

Aspek kondisi tempat kerja meliputi sarana dan prasarana secara fisik serta akses untuk mendukung penyelesaian pekerjaan. Kepuasan pegawai terhadap kondisi tempat kerja meliputi kelengkapan peralatan kerja yang tersedia untuk menunjang pekerjaan, kelengkapan fasilitas di dalam ruang kerja, lingkungan kerja yang aman

untuk bekerja, ruangan kerja yang bersih dan nyaman serta peralatan kerja terawat dengan baik. Dari hasil survei, rata-rata 63% responden setuju bahwa kondisi tempat kerja menciptakan yang suasana nyaman.

❖ Gaji dan Jaminan Kesejahteraan

Aspek mengenai gaji dan kesejahteraan memiliki hasil yang cukup menarik, pada butir pernyataan yang berhubungan dengan gaji, persentase responden menjawab tidak setuju diatas 50% sedangkan untuk butir pernyataan yang tidak berhubungan langsung dengan gaji seperti jaminan kesehatan dan jaminan pensiun responden menjawab setuju diatas 60%. Hal ini dapat menjadi perhatian lebih dari pimpinan terutama untuk komponen yang berhubungan langsung dengan gaji.

❖ Hubungan Kerja Antar Pegawai

Aspek hubungan kerja antar pegawai menekankan kepuasan terhadap lingkungan kerja non fisik, seperti rekan kerja yang kooperatif, komunikasi dengan tim, dan kesempatan untuk menyampaikan ide dan saran serta keterlibatan dalam pembuatan rencana kerja. Hal yang perlu ditinjau ulang yaitu mengenai jumlah dosen/tenaga kependidikan didalam prodi atau unit kerja dan beban kerja yang ada.

❖ Citra Institusi

Hasil survei mengenai aspek institusi menyatakan bahwa upaya memperluas branding UPJ perlu ditingkatkan.

Demikian laporan hasil survei kepuasan pegawai Universitas Pembangunan Jaya TA 2018/2019. Hasil ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk perbaikan dan penetapan kebijakan di masa yang akan datang.

Tangerang Selatan,

Lembaga Penjaminan Mutu Universitas