



EXECUTIVE SUMMARY

HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA 2014/2015

I. PENDAHULUAN

Universitas Pembangunan Jaya, berkomitmen untuk memberikan yang terbaik bagi seluruh dosen/tenaga kependidikan yang mengabdikan kepada UPJ. Hal tersebut menjadi salah satu standar bagi perguruan tinggi, yaitu dengan memberikan fasilitas yang berhubungan dengan kepegawaian, seperti kondisi kerja yang kondusif, pengembangan diri sesuai kompetensi, fasilitas yang memadai serta remunerasi yang sesuai.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen/tenaga kependidikan UPJ terhadap pengelolaan SDM, pemberian fasilitas dan lainnya, maka mulai tahun akademik 2014/2015, UPJ melakukan survei kepuasan pegawai. Diharapkan survei ini akan dapat dilakukan secara periodik, setidaknya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Dengan adanya survei ini diharapkan pimpinan bisa mendapatkan masukan agar dapat memberikan yang lebih baik kepada seluruh pegawainya.

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan pegawai ini adalah untuk :

- a. mendapatkan informasi yang valid terhadap kepuasan fasilitas dan layanan yang diberikan kepada pegawai, dalam hal ini dosen dan tenaga kependidikan.
- b. diharapkan dapat menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem mutu di UPJ dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah ada
- c. dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.
- d. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan universitas dalam hal peningkatan pengelolaan SDM serta memasukkan peningkatan tersebut dalam rencana kerja tahun berikutnya.

Survei kepuasan pegawai untuk pertama kalinya dilakukan pada saat kegiatan Sharing Session yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 19 Januari 2015. Instrumen pengukuran tingkat kepuasan pegawai adalah kuesioner kepuasan pegawai yang diedarkan dan dikumpulkan serta diolah secara manual dengan program Excel.

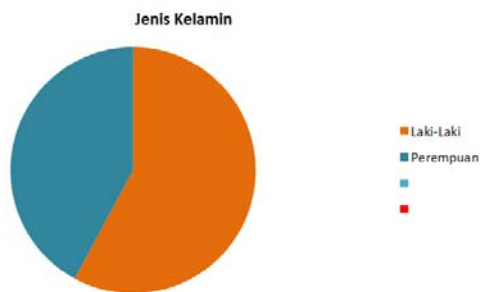
Instrumen kepuasan pegawai dikelompokkan dalam beberapa aspek kepuasan yaitu (1) aspek kepemimpinan, (2) pengelolaan sumber daya manusia (SDM), (3) Lingkungan dan suasana

kerja, dan (4) citra universitas. Untuk mendapatkan gambaran dan masukan yang lebih lengkap terkait dengan tingkat kepuasan, pada akhir kuesioner diajukan sebuah pertanyaan untuk mendapatkan jawaban terbuka dari seluruh pegawai.

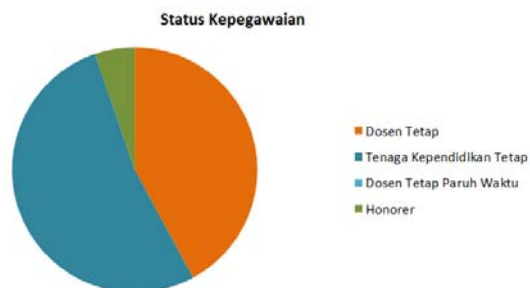
II. RESPONDEN

Pada pelaksanaan survei kepuasan pegawai, responden yang mengisi survei adalah sejumlah 57 (lima puluh tujuh) orang, atau sekitar 60% dari total pegawai UPJ yang berjumlah 95 orang.

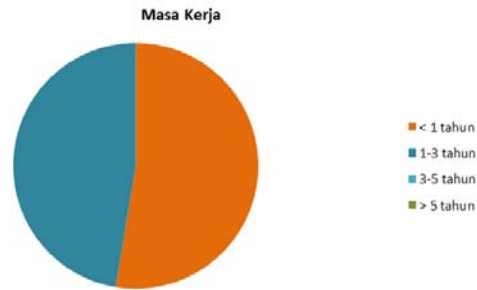
Dari hasil pengisian survei, diketahui bahwa jumlah pegawai laki-laki dan perempuan yang hampir seimbang, yaitu pegawai laki-laki (58%) dan perempuan (42%)



Sedangkan jika dilihat dari status kepegawaian, terlihat pada tabel berikutnya, bahwa 23 orang (40%) adalah Dosen Tetap, baik berstatus dosen tetap penuh waktu maupun dosen tetap paruh waktu. Tenaga Kependidikan tetap sejumlah 28 orang atau 50% sedangkan sisanya adalah tenaga kependidikan dengan status honorer.



Dilihat dari masa kerja 47% telah memiliki masa kerja 3-5 tahun, yang dapat diartikan bahwa mereka telah bergabung di tahun pertama UPJ memulai operasionalnya di September 2011.



III. KEPEMIMPINAN

Untuk mengukur kepuasan mengenai kepemimpinan, diukur beberapa aspek, sebagai berikut:

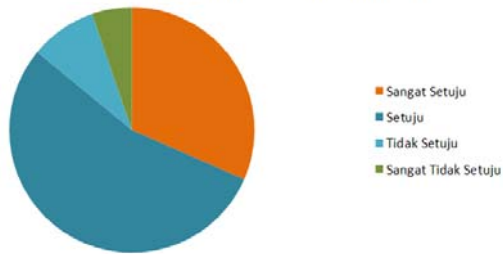
- a. Kemampuan manajerial
- b. Sikap Profesional
- c. Penyelesaian Konflik
- d. Kemampuan berkomunikasi
- e. Pemberian kepercayaan/delegasi kepada bawahan
- f. Pemahaman tugas
- g. Ekspektaksi dalam penyelesaian tugas
- h. Pengembangan pengetahuan/keterampilan bawahan



Lima puluh (50) persen pegawai setuju bahwa atasan mereka memiliki kemampuan manajerial yang baik, terutama dalam bidang yang saat ini mereka tangani. Namun masih ada pegawai yang merasa bahwa atasannya memiliki kemampuan manajerial yang kurang mumpuni dan masih memerlukan adanya perbaikan.

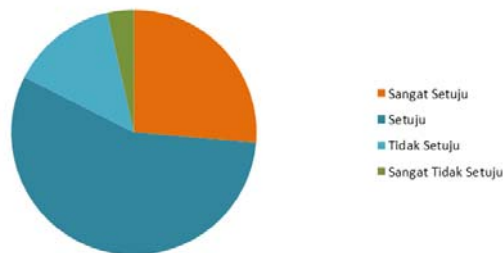
Demikian pula dengan sikap profesional atasan dalam menangani pekerjaan. Walaupun lebih banyak pegawai yang setuju dengan hal ini, namun jumlah pegawai yang sangat tidak setuju lebih dari 5%. Hal ini menjadi catatan bahwa sikap profesional sangat penting untuk dimiliki oleh seluruh atasan.

Atasan anda memiliki sikap profesional dalam menangani pekerjaan

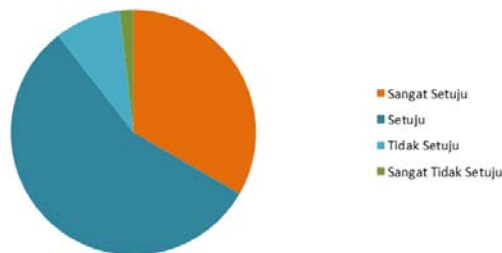


Dalam hal penyelesaian konflik, sebagian besar setuju bahwa atasan mereka memiliki kemampuan dalam menyelesaikan konflik yang terjadi di Prodi/Unit Kerja masing-masing.

Atasan anda mampu menyelesaikan konflik dengan baik



Atasan anda mampu dapat berkomunikasi baik kepada bawahan



Untuk kemampuan berkomunikasi yang baik dengan bawahan, hampir seluruh pegawai setuju bahwa mereka memiliki komunikasi yang baik dengan atasan mereka. Hal ini sangat baik, mengingat bahwa dalam penyelesaian kerja diperlukan kekompakan dalam sebuah unit/Prodi yang dibangun dengan komunikasi yang baik.

Atasan anda memberikan kepercayaan kepada bawahan dalam hal penyelesaian tugas



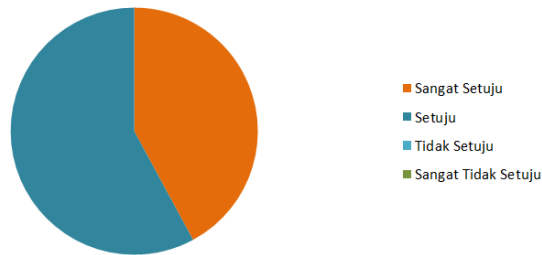
Seluruh pegawai setuju dan bahkan sangat setuju bahwa setiap atasan telah memberikan kepercayaan kepada bawahan dalam hal penyelesaian tugas mereka. Atasan percaya bahwa setiap pegawai memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas dengan cara masing-masing untuk mencapai tujuan bersama.

Atasan anda memiliki pemahaman yang baik mengenai tugas yang akan diberikan kepada bawahannya



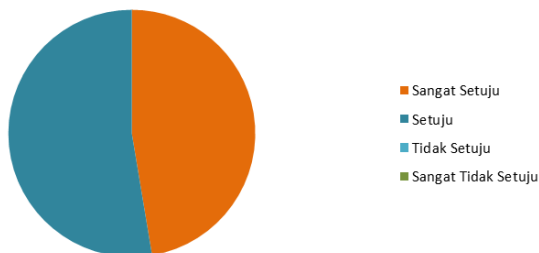
Pegawai jugamerasakan bahwa atasan mereka memiliki pemahaman yang baik mengenai tugas yang akan diberikan kepada bawahannya. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan UPJ dapat dikatakan telah berhasil memiliki pegawai yang cocok dan kompeten untuk menjadi pimpinan dalam suatu Prodi/Unit Kerja di UPJ.

Atasan anda memiliki ekspektasi yang masuk akal atas tugas yang diberikan



Pengembangan pengetahuan/keterampilan pegawai cukup penting dalam pengelolaan sumber daya manusia. Dalam survei ini 53% setuju bahwa pimpinan mereka memperhatikan mengenai aspek pengembangan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam bekerja.

Atasan anda memperhatikan pengembangan pengetahuan dan ketrampilan bawahan



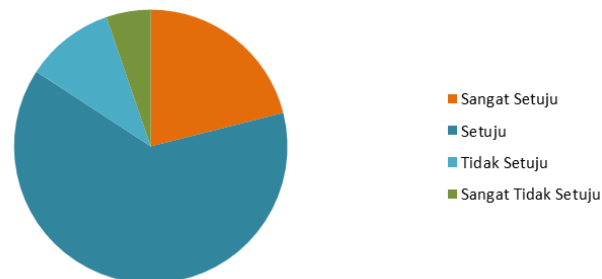
IV. PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA

Dari sisi pengelolaan sumber daya manusia, survei ditujukan untuk mengukur beberapa aspek, antara lain:

- a. Kesempatan dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan
- b. Pengakuan/penghargaan terhadap kompetensi/hasil kerja
- c. Peningkatan Karir
- d. Kesempatan mengikuti pelatihan untuk peningkatan kompetensi
- e. Kesempatan mengikuti pelatihan untuk pengembangan karir
- f. Akses terhadap peralatan pendukung pekerjaan
- g. Kesesuaian gaji yang diterima
- h. Kompensasi di luar jam kerja
- i. Jaminan Kesehatan
- j. Jaminan Pensiun
- k. Gaji dan fasilitas secara umum
- l. Beban Kerja
- m. Jumlah Tenaga Kerja
- n. Penegakan Sanksi
- o. Kondisi tekanan pekerjaan
- p. Partisipasi dalam menyusun rencana kerja
- q. Kesempatan untuk menyampaikan pendapat
- r. Kerjasama dalam tim

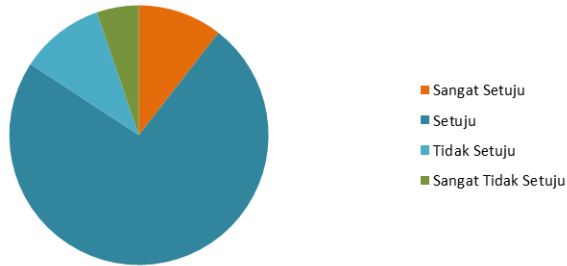
80% pegawai setuju bahwa UPJ memberikan kesempatan dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan sementara 18% pegawai tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

UPJ memberikan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan



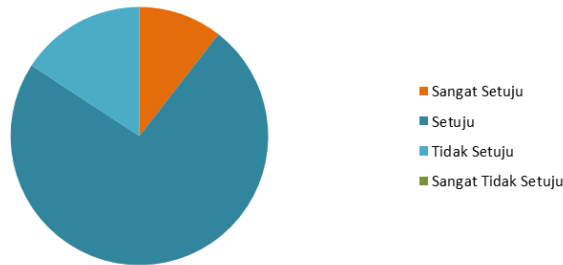
Dalam hal pemberian pengakuan/penghargaan terhadap kompetensi/hasil kerja yang dimiliki, 45% pegawai menyatakan setuju, dan 28% lainnya tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

UPJ memberikan pengakuan/penghargaan erhadap kompetensi/hasil kerja yang anda miliki



Mayoritas pegawai (lebih dari 60%) menyatakan setuju untuk seluruh aspek-aspek lainnya yang termasuk dalam pengelolaan sumber daya manusia, kecuali untuk aspek kompensasi pekerjaan di luar jam kerja, 80% pegawai menyatakan setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini disebabkan belum adanya peraturan yang mengatur mengenai pekerjaan di luar jam kerja/lembur, termasuk kompensasinya.

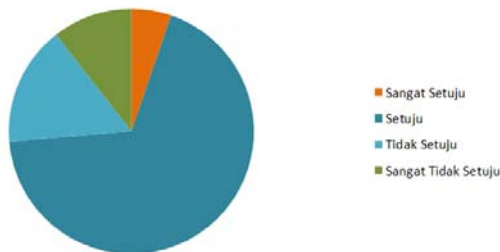
Beban Kerja yang diberikan saat ini sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenang yang diberikan



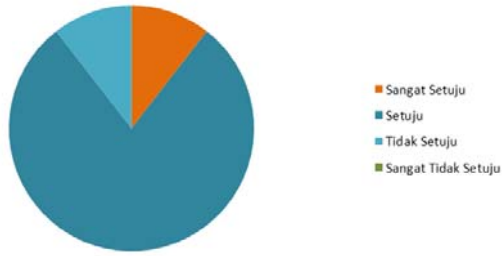
Dari sisi pemberian fasilitas bagi pegawai, sebagian besar pegawai setuju bahwa UPJ telah memberikan jaminan kesehatan yang baik bagi pegawainya. Asuransi kesehatan diberikan kepada pegawai tetap, beserta keluarganya. Asuransi kesehatan ini dipercayakan UPJ kepada asuransi kesehatan Magna, yang telah bekerjasama dengan Yayasan Pendidikan Jaya sejak lama.

Selain asuransi kesehatan, UPJ juga telah memberikan jaminan dana pensiun kepada pegawai tetapnya. Dana pensiun yang diberikan selain merupakan bagian dari Jamsostek (dana pensiun), juga dikelola dana Yayasan Dana Pensiun dari group PT Pembangunan Jaya.

UPJ memberikan jaminan kesehatan yang baik

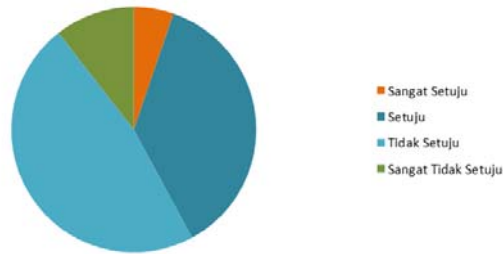


UPJ memberikan jaminan pensiun yang baik

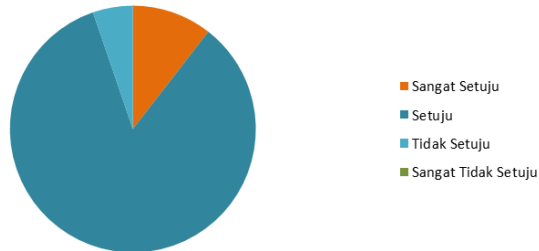


Dengan jaminan kesehatan dan pensiun yang meadai, sayangnya hampir 50% pegawai masih merasa bahwa gaji yang diterimanya belum sebanding dengan pekerjaan yang dilakukannya.

Gaji yang diterima sebanding dengan pekerjaan yang dilaksanakan

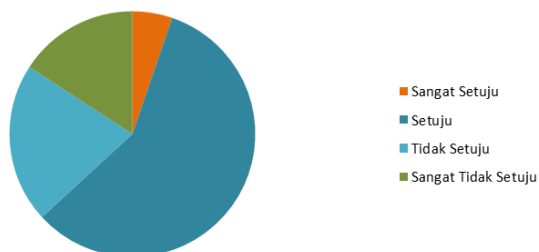


Saya merasakan suasana saling menghormati sesama rekan kerja, serta atasan-bawahan



Dari sisi kenyamanan bekerja, hanya sebagian kecil saja pegawai yang tidak setuju bahwa telah ada suasana saling menghormati sesama rekan kerja, serta atasan-bawahan. Namun sebagian besar setuju bahwa telah terdapat suasana saling menghormati tersebut.

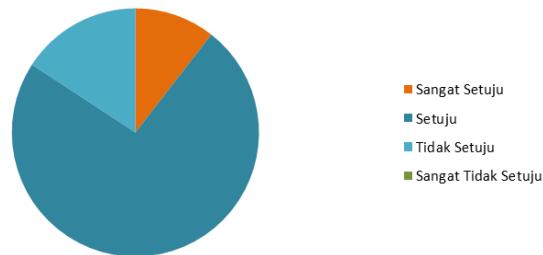
UPJ memberikan kesempatan peningkatan karir yang ditunjukkan dengan adanya pedoman peningkatan karir



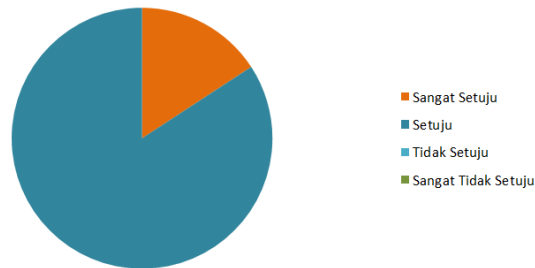
V. LINGKUNGAN DAN SUASANA KERJA

Penilaian kepuasan pegawai terhadap lingkungan kerja diwakili dengan beberapa pertanyaan terkait aspek kebersihan, ruangan kerja, kondisi ruangan yang memadai untuk melakukan pekerjaan dan kondisi kerja secara umum.

Lingkungan pekerjaan dan kampus terjaga kebersihannya dengan baik

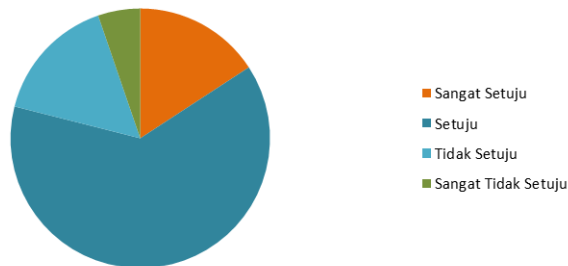


Ruangan Kerja beserta isinya terawat dengan baik

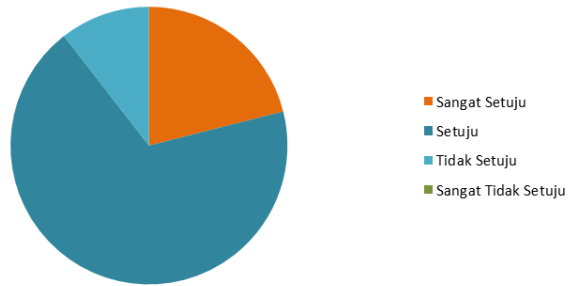


Kurang lebih 56% pegawai menyatakan setuju bahwa lingkungan kampus dan ruangan kerja terawat dengan kondisi kebersihannya baik. Begitu pula dengan kondisi ruangan yang dinilai sangat memadai untuk melakukan pekerjaan secara mandiri maupun secara berkelompok dalam sebuah prodi/unit kerja. Secara keseluruhan, 60% pegawai menyatakan puas dengan kondisi kerja secara keseluruhan dan 25% tidak puas dengan kondisi kerja secara keseluruhan.

Kondisi ruangan saat ini sangat memadai untuk melakukan pekerjaan secara mandiri maupun secara berkelompok



Saya puas dengan kondisi kerja secara keseluruhan

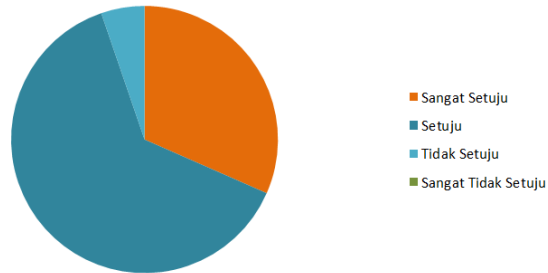


Dalam hal suasana kerja, beberapa aspek yang dilihat adalah mengenai suasana saling menghormati, kemudahan mendapat bantuan dari rekan kerja, kemudahan kerjasama antar unit, norma kesusilaan, dan hubungan antar pegawai secara umum. Secara umum, di atas 80% pegawai merasa mudah untuk bekerjasama dan mendapat bantuan dari rekan kerja baik dari dalam maupun luar Prodi/unit Kerjanya masing-masing. Hal ini menunjukkan bahwa antar prodi/unit kerja saling berkoordinasi dengan baik serta saling menghormati.

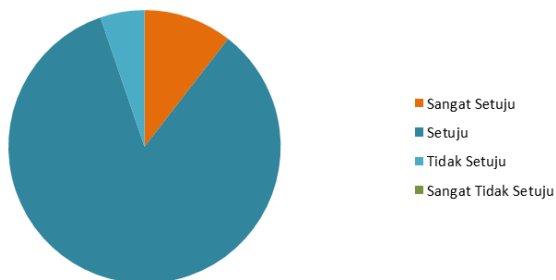
VI. CITRA UNIVERSITAS

Menanggapi mengenai citra Universitas, 65% pegawai setuju bahwa UPJ memiliki citra baik di mata pegawai sendiri, maupun di mata publik.

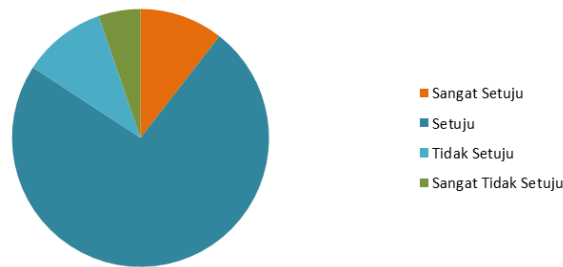
UPJ memiliki citra baik di mata saya



Menurut saya, UPJ memiliki citra baik di mata publik



UPJ telah melakukan upaya yang cukup untuk meningkatkan citra di mata publik



Namun begitu, masih ada 35% pegawai yang merasa bahwa UPJ belum melakukan upaya yang cukup untuk meningkatkan citra di mata publik.

VII. HASIL PERNYATAAN TERBUKA

Pada akhir kuesioner, diberikan pertanyaan terbuka "Menurut anda, perbaikan apa yang harus segera dilakukan oleh UPJ untuk dapat meningkatkan jumlah penerimaan mahasiswa baru?" Hasil pengisian pertanyaan ini sangat beragam, diantaranya:

- a. Perbaikan kualitas dan motivasi kerja dosen dengan pemberian gaji yang lebih baik
- b. Menayangkan iklan
- c. Melengkapi fasilitas dan sarana belajar dan kemahasiswaan
- d. Meningkatkan anggaran marketing
- e. Peningkatan mutu lulusan, terutama sikap (attitude), saling menghormati dan toleransi
- f. Memperluas jaringan dan kerjasama dengan sekolah mitra
- g. Menyediakan fasilitas asrama untuk menjangkau peminat yang berasal dari daerah
- h. Pemenuhan fasilitas biak untuk belajar mengajar maupun kegiatan terkait kemahasiswaan
- i. Employee engagement must need to be shown when dealing with prospective students. Students and lecturers need to collaborate in making the program to recruit new students.
- j. Gedung dan lahan sendiri.
- k. Kualitas dosen dan tenaga kependidikan
- l. Mengandalkan jaminan kerja di Jaya Group.
- m. Adakan seminar2 gratis yang mengundang orangtua SMA dengan topik2 yang menarik tentang remaja, hubungan orangtua-anak dan kesiapan memasuki perguruan tinggi.

VIII. KESIMPULAN DAN SARAN

Demikian laporan hasil survei kepuasan pegawai Universitas Pembangunan Jaya tahun 2014/2015. Hasil ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk perbaikan dan pengambilan kebijakan di masa yang akan datang.