



EXECUTIVE SUMMARY

HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA 2015/2016

I. PENDAHULUAN

Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan sistem mutu yang telah dijalankan di lingkungan Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) adalah bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem penjaminan mutu dengan standar yang telah ditetapkan. Pengukuran tingkat kepuasan pegawai (Dosen dan Tenaga Kependidikan) di lingkungan UPJ menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem mutu tersebut.

Tujuan dari pelaksanaan survei 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 manajemen dan juga untuk menyusun rencana program kerja pengembangan universitas, sesuai arah kebijakan dalam renstra dan RKAT UPJ tahun 2016/2017.

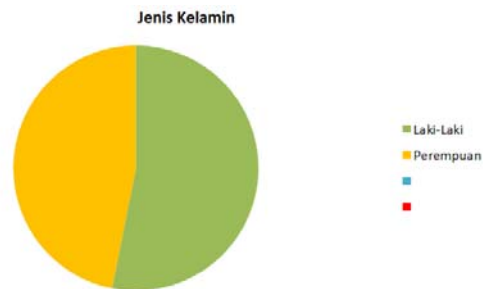
Survei kepuasan pegawai dilakukan pada saat pelaksanaan hari terakhir Rapat Kerja (Raker) UPJ, yaitu pada hari Selasa, 19 Januari 2016 bertempat di Aula Universitas Pembangunan Jaya.

Instrumen pengukur tingkat kepuasan pegawai adalah kuesioner kepuasan pegawai yang diedarkan dan dikumpulkan serta diolah secara online. Instrumen kepuasa 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 pertanyaan komentar dan saran yang harus diisi oleh responden.

II. RESPONDEN

Pada pelaksanaan survei kepuasan pegawai, responden yang mengisi survei adalah sejumlah 64 (tujuh puluh enam) orang, atau sekitar 64% dari total pegawai UPJ yang berjumlah 101 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 35 orang (61%) adalah Dosen Tetap, baik berstatus dosen tetap penuh waktu maupun dosen tetap paruh waktu. Tenaga Kependidikan tetap sejumlah 20 orang atau 30% sedangkan sisanya adalah tenaga kependidikan dengan status honorer.



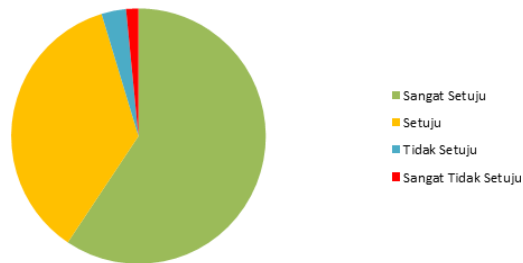
Dilihat dari masa kerja 35% telah memiliki masa kerja lebih dari 5 (lima) tahun, yang dapat diartikan bahwa mereka telah bergabung di tahun pertama UPJ memulai operasionalnya di September 2011.

III. KEPEMIMPINAN

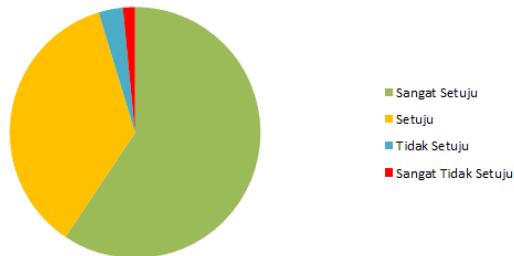
Untuk mengukur kepuasan mengenai kepemimpinan, diukur beberapa aspek, sebagai berikut:

- Kemampuan manajerial
- Sikap Profesional
- Penyelesaian Konflik
- Kemampuan berkomunikasi
- Pemberian kepercayaan/delegasi kepada bawahan
- Pemahaman tugas
- Ekspektaksi dalam penyelesaian tugas
- Pengembangan pengetahuan/keterampilan bawahan

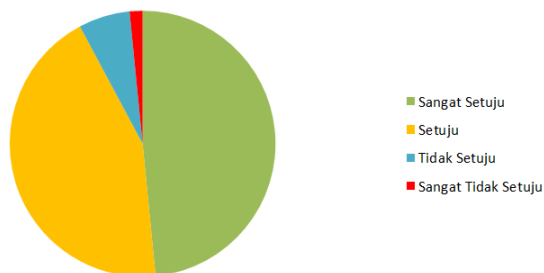
Atasan anda memiliki kemampuan/keterampilan manajerial



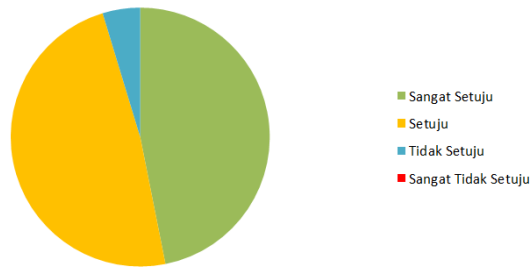
Atasan anda memiliki sikap profesional dalam menangani pekerjaan



Atasan anda mampu menyelesaikan konflik dengan baik



Atasan anda dapat berkomunikasi dengan baik kepada bawahan



Untuk kemampuan manajerial, sikap profesional, penyelesaian konflik dan komunikasi kepada bawahan, rata-rata 53% setuju bahwa pimpinan mereka memiliki kemampuan tersebut di atas, 38% bahkan sangat setuju bahwa pimpinan mereka memiliki kemampuan tersebut di atas. Sangat sedikit (2%) pegawai yang tidak setuju bahwa pemimpinnya memiliki kemampuan-kemampuan tersebut di atas.

Atasan anda memberikan kepercayaan kepada bawahan dalam hal penyelesaian tugas



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



Atasan anda memiliki ekspektasi/target yang masuk akal atas tugas yang diberikan



Dalam hal pendelegasian/pemberian tugas kepada bawahannya, 70% menyatakan bahwa pimpinan memberikan kepercayaan dalam hal penyelesaian tugas, pimpinan memahami mengenai tugas yang diberikan kepada bawahannya, serta pimpinan memiliki target yang masuk akal atas tugas yang diberikan kepada bawahannya.

Pengembangan pengetahuan/keterampilan pegawai cukup penting dalam pengelolaan sumber daya manusia. Dalam survei ini 56% setuju bahwa pimpinan mereka memperhatikan mengenai aspek pengembangan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam bekerja.



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. Dalam hal

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



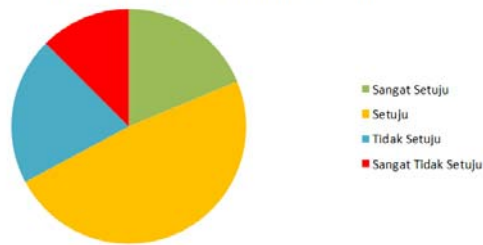
Mayoritas pegawai (lebih dari 50%) menyatakan setuju untuk seluruh aspek-aspek lainnya yang termasuk dalam pengelolaan sumber daya manusia, kecuali untuk aspek kompensasi pekerjaan di luar jam kerja, 82% pegawai menyatakan setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini disebabkan belum adanya peraturan yang mengatur mengenai pekerjaan di luar jam kerja/lembur, termasuk kompensasinya.

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.

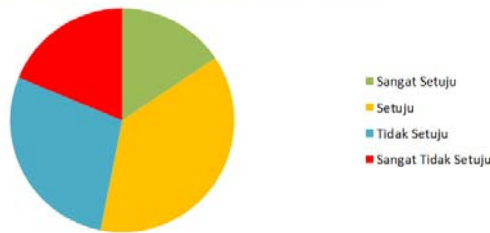


Ruangan kerja beserta isinya terawat dengan baik

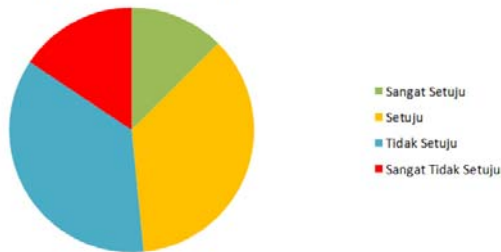


Kurang lebih 56% pegawai menyatakan setuju bahwa lingkungan kampus dan ruangan kerja terawat dengan kondisi kebersihannya baik. Begitu pula dengan kondisi ruangan yang dinilai sangat memadai untuk melakukan pekerjaan secara mandiri maupun secara berkelompok dalam sebuah prodi/unit kerja. Secara keseluruhan, 75% 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

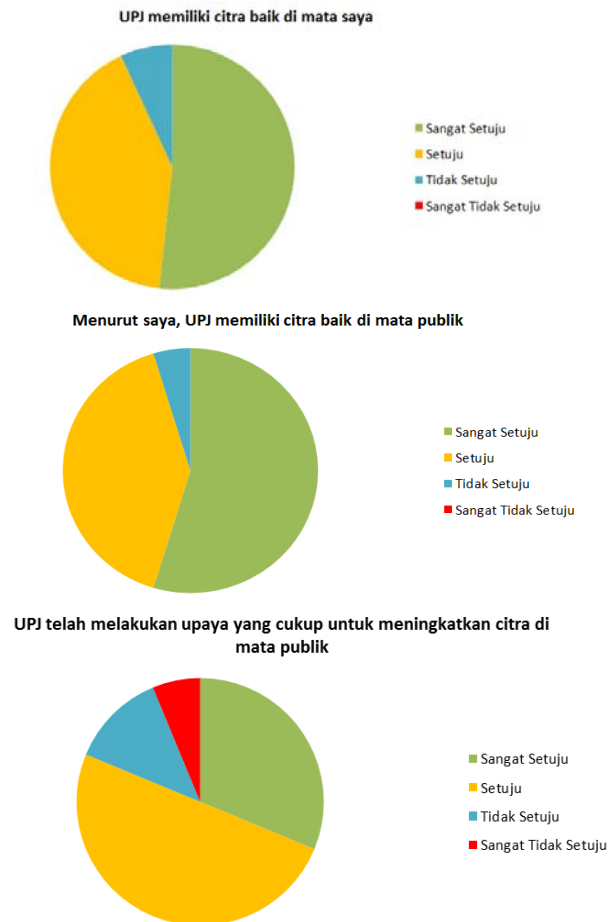


Kondisi kampus pada tahun akademik 2015/2016 memang dalam kondisi yang kurang optimal, karena pada bulan September 2015, UPJ memindahkan kampus ke lokasi baru di Jl. Cendrawasih, Kel Sawah Baru, Kec Ciputat Lama. Pada saat kampus dipindahkan, kondisi kampus baru masih 90% selesai, sehingga masih ada beberapa pekerjaan yang harus dilakukan untuk menyelesaikan kampus. Hal tersebut menyebabkan masih banyak debu dan kondisi kebersihan tidak dapat dijaga dengan maksimal.

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, 55% pegawai setuju bahwa UPJ memiliki citra baik di mata pegawai sendiri, maupun di mata publik.



Namun begitu, masih ada 30% 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 hal apa yang dapat menjadi daya tarik UPJ bagi calon mahasiswa?” Hasil pengisian pertanyaan ini sangat beragam, namun telah diklasifikasikan menjadi 5 (lima) hal, yang berdasarkan jumlah terbanyak adalah sebagai berikut:

- Lokasi yang dekat
- Merupakan bagian dari PT Pembangunan Jaya
- Ditawarkannya beasiswa
- Gedung baru dan lansekap yang lebih baik
- Jaminan Kerja di Group Pembangunan Jaya

VIII. REKOMENDASI

Walaupun dari seluruh aspek yang ditanyakan kepada pegawai di atas 85% terlihat bahwa pegawai setuju dengan pernyataan kepuasan yang diberikan, namun apabila dilihat secara lebih mendetail, maka dapat dikelompokkan beberapa aspek yang masih mendapatkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju lebih dari 10%. Beberapa aspek tersebut adalah sebagai berikut:

10-20%	21-30%	31-40%	> 41%
<ul style="list-style-type: none">•Lingkungan kampus terjaga kebersihannya•Ruang kerja terawat dengan baik•UPJ memiliki citra baik di mata publik	<ul style="list-style-type: none">•Penghargaan terhadap kompetensi kerja•Kesempatan pelatihan untuk meningkatkan karir•Kondisi kerja keseluruhan•Jaminan pensiun•Penegakan sanksi•Kondisi tekanan pekerjaan•Upaya meningkatkan citra di mata publik•Tempat kerja yang ideal	<ul style="list-style-type: none">•Peningkatan karir yang jelas•Kondisi ruangan untuk melakukan kerja mandiri/ kelompok•Kesesuaian gaji dengan fungsi dan wewenang•Jumlah dosen/staf sesuai dengan jumlah tugas yang diberikan	<ul style="list-style-type: none">•Jaminan kesehatan•Gaji dan fasilitas yang diberikan•Kondisi kebersihan kampus

Memang pernyataan ketidaksetujuan tidak ada yang sangat besar, kecuali mengenai kompensasi kerja di luar jam kerja/lembur. Namun angka 30-40% cukup memberikan petunjuk bagi pimpinan UPJ untuk memberikan perhatian tambahan pada aspek-aspek tersebut, karena jika tidak dilakukan perbaikan, maka aspek tersebut bisa jadi akan semakin memburuk di masa mendatang di mata pegawai.

IX. KESIMPULAN DAN SARAN

Demikian laporan hasil survei kepuasan pegawai Universitas Pembangunan Jaya tahun 2015/2016. Hasil ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk perbaikan dan pengambilan kebijakan di masa yang akan datang.

Tangerang Selatan, 1 Maret 2016

Lembaga Penjaminan Mutu Universitas