



EXECUTIVE SUMMARY

HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA 2016/2017

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 mendapatkan informasi yang valid terhadap kepuasan fasilitas dan layanan yang diberikan kepada pegawai, dalam hal ini dosen dan tenaga kependidikan. Dengan survei ini diharapkan dapat menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem mutu di UPJ dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah ada sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. 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 2017/2018.

Survei kepuasan pegawai dilakukan setiap tahun di waktu yang sama. Pelaksanaan survei dilakukan pada saat pelaksanaan hari terakhir Rapat Kerja (Raker) UPJ, yaitu pada hari Jumat, 13 Januari 2017 bertempat di Aula Universitas Pembangunan Jaya.

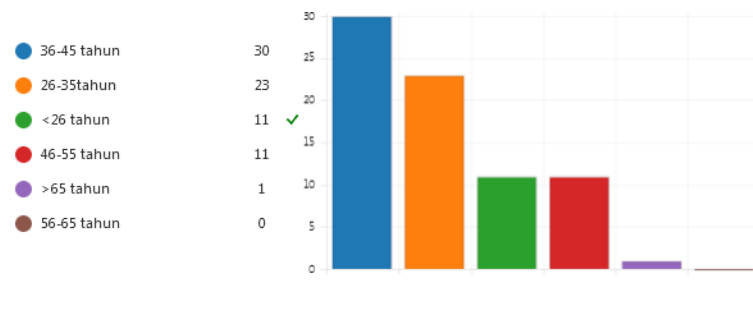
Instrumen pengukur tingkat kepuasan pegawai adalah kuesioner kepuasan pegawai yang diedarkan dan dikumpulkan serta diolah secara online. Instrumen kepuasa pegawai dikelompokkan dalam beberapa aspek kepuasan yaitu (1) aspek kepemimpinan, (2) pengelolaan sumber daya manusia (SDM), (3) Lingkungan dan suasana 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 76 (tujuh puluh enam) orang, atau sekitar 76% dari total pegawai UPJ yang berjumlah 99 orang.

Dari hasil pengisian survei, diketahui bahwa 30% pegawai UPJ berada dalam range usia 26-45 tahun dengan jumlah pegawai laki-laki dan perempuan yang hampir seimbang, yaitu pegawai laki-laki (59%) dan perempuan (41%)

Usia Pegawai



Jenis Kelamin



Sedangkan jika dilihat dari status kepegawaian, terlihat pada tabel berikutnya, bahwa 47 orang (61.84%) adalah Dosen Tetap, baik berstatus dosen tetap penuh waktu maupun dosen tetap paruh waktu. Tenaga Kependidikan tetap sejumlah 23 orang atau 30,26% sedangkan sisanya adalah tenaga kependidikan dengan status honorer dan tenaga pendukung.

Status Kepegawaian



Masa Kerja

> 5 tahun	27
< 1 tahun	22 ✓
3 - < 5 tahun	15
1 - < 3 tahun	12



Dilihat dari masa kerja, 27 orang (35,53%) 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
- Ekspektasi dalam penyelesaian tugas
- Pengembangan pengetahuan/keterampilan bawahan

Atasan anda memiliki kemampuan/keterampilan manajerial

Setuju	42
Sangat Setuju	30 ✓
Tidak Setuju	3
Sangat Tidak Setuju	1



Atasan anda memiliki sikap profesional dalam menangani pekerjaan

Setuju	38
Sangat Setuju	34 ✓
Tidak Setuju	3
Sangat Tidak Setuju	1



Atasan anda mampu menyelesaikan konflik dengan baik

● Setuju	46
● Sangat Setuju	23 ✓
● Tidak Setuju	6
● Sangat Tidak Setuju	1



Atasan anda dapat berkomunikasi dengan baik pada bawahan

● Setuju	43
● Sangat Setuju	28 ✓
● Tidak Setuju	4
● Sangat Tidak Setuju	1



Untuk kemampuan manajerial, sikap profesional, penyelesaian konflik dan komunikasi kepada bawahan, rata-rata 55.6% setuju bahwa pimpinan mereka memiliki kemampuan tersebut di atas, 37,83% bahkan sangat setuju bahwa pimpinan mereka memiliki kemampuan tersebut di atas. Sangat sedikit (1,3%) pegawai yang tidak setuju bahwa pemimpinannya memiliki kemampuan-kemampuan tersebut di atas.

Atasan anda memberikan kepercayaan kepada bawahan dalam hal penyelesaian tugas

[Details](#)

● Setuju	50
● Sangat Setuju	25 ✓
● Sangat Tidak Setuju	1
● Tidak Setuju	0



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

[Details](#)

● Setuju	52
● Sangat Setuju	21 ✓
● Tidak Setuju	2
● Sangat Tidak Setuju	1



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



Dalam hal pendelegasian/pemberian tugas kepada bawahannya, 67.98% 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 57.89% setuju bahwa pimpinan mereka memperhatikan mengenai aspek pengembangan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam bekerja.

Atasan anda memperhatikan pengembangan pengetahuan dan keterampilan bawahan



IV. PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA

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

- Kesempatan dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan
- Pengakuan/penghargaan terhadap kompetensi/hasil kerja
- Peningkatan Karir
- Kesempatan mengikuti pelatihan untuk peningkatan kompetensi
- Kesempatan mengikuti pelatihan untuk pengembangan karir
- Akses terhadap peralatan pendukung pekerjaan
- Kesesuaian gaji yang diterima
- Kompensasi di luar jam kerja
- Jaminan Kesehatan
- Jaminan Pensiun
- Gaji dan fasilitas secara umum
- Beban Kerja
- Jumlah Tenaga Kerja
- Penegakan Sanksi
- Kondisi tekanan pekerjaan
- Partisipasi dalam menyusun rencana kerja
- Kesempatan untuk menyampaikan pendapat
- Kerjasama dalam tim

84.21% pegawai setuju bahwa UPJ memberikan kesempatan dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan sementara 15,78% pegawai tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Dalam hal pemberian pengakuan/penghargaan terhadap kompetensi/hasil kerja yang dimiliki, 73.68% pegawai menyatakan setuju, dan 26,34% lainnya tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

UPJ memberikan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan.

[Details](#)



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

[Details](#)



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, 72,37% 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.

Lingkungan pekerjaan dan kampus terjaga kebersihannya dengan baik



Ruangan kerja beserta isinya terawat dengan baik

● Setuju	52
● Tidak Setuju	11
● Sangat Setuju	10 ✓
● Sangat Tidak Setuju	3



Kurang lebih 80% 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 kelompok dalam Prodi/Unit Kerja

● Setuju	41
● Tidak Setuju	25
● Sangat Setuju	5 ✓
● Sangat Tidak Setuju	5



[Details](#)

Saya puas dengan kondisi kerja secara keseluruhan

● Setuju	54
● Tidak Setuju	18
● Sangat Setuju	3 ✓
● Sangat Tidak Setuju	1



[Details](#)

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, 84,21% pegawai setuju bahwa UPJ memiliki citra baik di mata pegawai sendiri, maupun di mata publik.

UPJ memiliki citra baik di mata saya

● Setuju	60
● Sangat Setuju	8 ✓
● Tidak Setuju	8
● Sangat Tidak Setuju	0



Menurut saya, UPJ memiliki citra baik di mata publik

● Setuju	61
● Tidak Setuju	12
● Sangat Setuju	3 ✓
● Sangat Tidak Setuju	0



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

● Setuju	51
● Tidak Setuju	17
● Sangat Setuju	6 ✓
● Sangat Tidak Setuju	2



Namun begitu, masih ada 30,26% 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 bagaimana/seperti apakah UPJ 10 tahun mendatang?”. Hasil pengisian pertanyaan ini sangat beragam, namun telah diklasifikasikan menjadi 7 (tujuh) hal, yang berdasarkan jumlah terbanyak adalah sebagai berikut:

- Menjadi besar/hebat/berkembang/maju/jaya
- Menjadi Universitas Unggulan/favorit
- Menjadi terkenal/universitas yang bersaing
- Jumlah dan kualitas mahasiswanya bertambah
- Akreditasi A
- Fasilitas dan prasarana lengkap
- Menjadi pemimpin dalam memajukan urban studies

Beberapa harapan lainnya antara lain menjadi universitas riset, banyak prestasi di dalam maupun luar negeri, masuk dalam 10 besar rangking greenmetric, menyelenggarakan program S2, program akademik dan kurikulumnya kompetitif, kualitas lulusan meningkat dan internasionalisasi.

Selain memberikan harapan sebagaimana di atas, pegawai juga memberikan beberapa hal sebagai persyaratan agar harapan tersebut tercapai, diantaranya adalah:

- a. Memiliki sistem kerja yang dikelola secara profesional, jujur dan adil
- b. Memiliki kepemimpinan yang baik
- c. Meningkatkan kompetensi SDM
- d. Meningkatkan kesejahteraan pegawai
- e. Melakukan inovasi-inovasi, terutama di bidang prodi yang ada dan urban studies.

VIII. REKOMENDASI

Walaupun dari seluruh aspek yang ditanyakan kepada pegawai di atas 90% 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

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

Hasil dari survei kepuasan pegawai tahun 2016/2017 menunjukkan bahwa pada hampir seluruh aspek, pegawai menyatakan setuju atas pernyataan kepuasan yang diajukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa UPJ cukup berhasil dalam menata organisasinya. Walaupun jika dilihat secara

lebih rinci jumlah pegawai yang menyatakan tidak setuju/sangat tidak setuju, tetap ada beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian untuk dilakukan perbaikan/

Demikian laporan hasil survei kepuasan pegawai Universitas Pembangunan Jaya tahun 2016/2017. Hasil ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk perbaikan dan pengambilan kebijakan di masa yang akan datang.

Tangerang Selatan, 22 Februari 2017

Lembaga Penjaminan Mutu Universitas