

Laporan Survey

BADAN PENJAMINAN MUTU

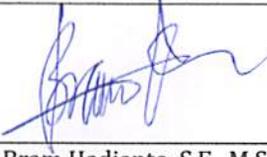
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



Survey Kepuasan Karyawan

2019

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
Staf Badan Penjaminan Mutu	Kepala Bidang Penjaminan Mutu Internal	Kepala Badan Penjaminan Mutu
		
Natalia	Dr. Bram Hadianto, S.E., M.Si.	Andreas Widjaja, S.Si., M.Sc., Ph.D.
NIK: 810202	NIK: 520031	NIK: 720282

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN.....	3
PERANCANGAN INSTRUMEN	3
METODE PENYEBARAN KUESIONER.....	6
UJI VALIDITAS.....	6
UJI RELIABILITAS	10
HASIL SURVEY	11
DESKRIPSI RESPON KEPUASAN.....	14
KESIMPULAN.....	32

PENDAHULUAN

Universitas Kristen Maranatha sebagai institusi pendidikan tidak luput dari pekerjaan-pekerjaan yang bersifat administratif maupun kerumahtanggaan. Maka, karyawan Universitas Kristen Maranatha yang berstatus staf tenaga kependidikan, tenaga administratif, dan tenaga kerumahtanggaan adalah bagian yang sangat penting untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa, dosen, maupun pejabat struktural di akademik. Oleh karena itu, Universitas Kristen Maranatha melakukan pengukuran kepuasan karyawan bukan hanya dosen yang dilakukan secara periodik.

Survey kepuasan karyawan telah dilaksanakan sejak tahun 2009 saat Universitas Kristen Maranatha menerima Hibah PHKI, dan survei tersebut telah terlaksana pada dua tahun berikutnya (tahun 2010 dan 2011). Pada kurun waktu tersebut (2009-2013), pengisian survei masih dilaksanakan secara manual. Survei ini tidak dijalankan pada tahun 2012 mengingat terjadinya pergantian pimpinan di tahun tersebut, penyempurnaan instrumen yang hendak digunakan, perubahan penyebaran kuesioner secara manual menjadi secara online. Sejak memasuki tahun akademik 2013/2014, survei online dilakukan sampai dengan saat ini lewat situs <http://survey.maranatha.edu>.

PERANCANGAN INSTRUMEN

Pelaksanaan survei kepuasan karyawan pada tahun 2009-2011 telah terlaksana melalui kuesioner tertulis, dan sejak tahun akademik 2013/2014 dilaksanakan secara online melalui situs <http://survey.maranatha.edu>. Selain pada media yang digunakan, perubahan juga terjadi pada jumlah item pertanyaan. Ketika survei masih dilakukan secara tertulis, terdapat 49 item pernyataan dalam kuesioner. Setelah melalui survei online, pernyataan dalam kuesioner menjadi 53 item.

Universitas Kristen Maranatha menyadari pentingnya instrumen yang harus terus dikembangkan dan disempurnakan. Oleh karena itu, memasuki tahun akademik 2016/2017, item pertanyaan kepuasan karyawan yang ada dimodifikasi kembali dengan mengacu pada Spector (1994). Item pernyataan tersebut merupakan cerminan dari 8 dimensi yang meliputi dimensi *payment*, *promotion*, *contingent reward*, *supervision*, *fringe benefits*, *operating procedures*, *co-workers*, *nature of work*, dan *communication*. Tabel 1 berikut ini merupakan item pernyataan yang mencerminkan 8 dimensi tersebut.

Tabel 1. Item Pernyataan Survei Kepuasan Karyawan

KODE	Item Pernyataan
Payment	<p>PAY1. Saya telah dibayar sepadan dengan jumlah pekerjaan yang saya lakukan.</p> <p>PAY2. Kenaikan gaji sudah mendekati dengan yang diharapkan.</p> <p>PAY3. Saya merasa apa yang saya lakukan dihargai.</p> <p>PAY4. Saya merasa puas terhadap adanya peluang kenaikan gaji.</p>
Promotion	<p>PROM1. Terdapat kesempatan bagi saya untuk mendapatkan promosi di unit kerja.</p> <p>PROM2. Promosi diberikan berdasarkan kinerja yang saya lakukan.</p> <p>PROM3. Saya puas dengan kesempatan promosi yang diberikan pada saya.</p> <p>PROM4. Saya merasa lebih cepat meraih kesuksesan di unit kerja ini daripada teman saya yang bekerja di institusi yang berbeda.</p>
Contingent Reward	<p>CR1. Ketika saya melakukan pekerjaan yang bagus, pimpinan memberikan pengakuan yang sesuai dengan harapan saya.</p> <p>CR2. Saya merasa bahwa apa yang saya lakukan telah dihargai oleh unit kerja.</p> <p>CR3. Banyak penghargaan yang diterima bagi karyawan yang bekerja di unit kerja.</p> <p>CR4. Saya merasa usaha saya selama ini dihargai menurut cara yang seharusnya.</p>
Supervision	<p>SPV1. Pimpinan unit kerja berkompeten melakukan pekerjaan .</p> <p>SPV2. Pemimpin unit kerja saya adil pada saya</p> <p>SPV3. Pemimpin unit kerja menjadi mentor yang baik bagi pengembangan karier saya.</p> <p>SPV4. Saya menyukai apa yang dilakukan pimpinan unit kerja saya.</p>
Fringe Benefits	<p>FR11. Saya puas dengan kompensasi tunjangan hari raya (THR) yang diberikan di UKM.</p> <p>FR12. Jika dibandingkan dengan kompensasi THR di tempat lain, kompensasi THR yang saya terima di UKM lebih baik.</p> <p>FR13. Kompensasi THR di UKM yang saya terima sudah layak.</p> <p>FR21. Saya puas dengan bonus akhir tahun (Hadiah Natal dan Tahun Baru) yang diberikan di UKM.</p> <p>FR22. Jika dibandingkan dengan bonus akhir tahun di tempat lain, bonus akhir tahun yang saya terima di UKM lebih baik.</p> <p>FR23. Bonus akhir tahun di UKM yang saya terima sudah layak.</p> <p>FR31. Saya puas dengan penghargaan masa kerja 5 (lima) tahunan di UKM.</p> <p>FR32. Jika dibandingkan dengan kompensasi penghargaan masa kerja dalam jangka waktu tertentu di tempat lain, penghargaan masa kerja yang saya</p>

Tabel 1. Item Pernyataan Survei Kepuasan Karyawan

KODE	Item Pernyataan
	<p>terima di UKM lebih baik.</p> <p>FR33. Kompensasi penghargaan masa kerja di UKM yang saya terima sudah layak.</p> <p>FR41. Saya puas dengan kompensasi lembur yang diberikan di UKM.</p> <p>FR42. Jika dibandingkan dengan kompensasi lembur di tempat lain, kompensasi lembur yang saya terima di UKM lebih baik.</p> <p>FR43. Kompensasi lembur di UKM yang saya terima sudah layak.</p> <p>FR51. Saya puas dengan asuransi kesehatan (Inhealth dan BPPJS) yang diberikan di UKM.</p> <p>FR52. Jika dibandingkan dengan asuransi kesehatan di tempat lain, asuransi kesehatan (Inhealth dan BPPJS) yang saya terima di UKM lebih baik.</p> <p>FR53. Asuransi kesehatan di UKM yang saya terima sudah layak.</p> <p>FR61. Saya puas dengan dana pensiun yang diberikan di UKM.</p> <p>FR62. Jika dibandingkan dengan dana pensiun di tempat lain, dana pensiun yang saya terima di UKM lebih baik.</p> <p>FR63. Dana pensiun di UKM yang saya terima sudah layak.</p> <p>FR71. Saya puas dengan kompensasi dari adanya program pelayanan kesehatan keluarga (sebagai pengganti fasilitas Inhealth) di UKM.</p> <p>FR72. Jika dibandingkan dengan tempat lain, kompensasi dari program pelayanan kesehatan keluarga yang saya terima di UKM lebih baik.</p> <p>FR73. Kompensasi dari pelayanan kesehatan keluarga yang saya terima di UKM sudah layak.</p>
Operating Procedure	<p>OP1. Banyaknya peraturan dan prosedur yang harus saya lakukan membuat saya mudah bekerja dengan baik.</p> <p>OP2. Birokrasi menunjang saya untuk melakukan pekerjaan yang baik.</p> <p>OP3. Saya harus melakukan banyak pekerjaan di kantor.</p> <p>OP4. Saya memiliki banyak pekerjaan rutin yang harus dilakukan.</p> <p>OP5. Terdapat petunjuk untuk menjalankan pekerjaan saya.</p>
Co-worker	<p>CW1. Saya dapat bekerja sama secara baik dengan rekan kerja.</p> <p>CW2. Sedikit perselisihan pendapat dan pertengkar dalam lingkungan kerja saya.</p> <p>CW3. Saya harus bekerja keras menyelesaikan pekerjaan karena rekan kerja yang tidak kompeten ada dalam unit kerja saya.</p>

Tabel 1. Item Pernyataan Survei Kepuasan Karyawan

KODE	Item Pernyataan
Nature of Work	NW1. Saya merasa apa yang saya lakukan berarti.
	NW2. Pekerjaan saya menyenangkan.
	NW3. Saya suka melakukan banyak hal dalam pekerjaan saya.
	NW4. Saya bangga melakukan pekerjaan saya.
Communication	C1. Adanya komunikasi yang baik antar rekan kerja dalam lingkungan kerja.
	C2. Terdapat tujuan yang jelas dalam unit kerja.
	C3. Saya memiliki kesadaran bahwa pekerjaan yang saya lakukan harus selesai tepat waktu.
	C4. Saya menerima penjelasan yang memadai selama menjalankan tugas.

METODE PENYEBARAN KUESIONER

Kuesioner kepuasan karyawan telah disebarakan melalui situs survey Universitas Kristen Maranatha yaitu <http://survey.maranatha.edu> secara online dan dapat diakses melalui internet. Untuk dapat menjangkau responden, maka telah dilakukan penyebaran pesan untuk partisipasi survey melalui beberapa media berikut ini :

1. Email kepada seluruh karyawan tenaga administratif tetap yang terpilih dan telah memiliki gelar S1 melalui Kepala Badan/Ketua Lembaga/Ketua Prodi/Direktur Direktorat masing-masing dimana ada nama karyawannya yang terpilih mengisi kuesioner.
2. Pemberitahuan melalui penyebaran surat kepada Kepala Badan/Ketua Lembaga/Direktur Direktorat/Dekan Fakultas/Ketua Program Studi untuk mengingatkan para karyawan yang terpilih untuk mengisi kuesioner kepuasan karyawan.
3. Himbauan dari para Pejabat Struktural pada para karyawan untuk mengisi kuesioner.

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

UJI VALIDITAS

Uji validitas yang digunakan yaitu *confirmatory factor analysis* (CFA) dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varian (*Partial Least Square*). Metode ini cocok untuk sampel kecil yang berukuran 30-100 (Ghozali, 2008:5).¹ Menurut Hartono

¹ Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square*, Edisi Kedua, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

(2011:71)², uji validitas dengan SEM berbasis varian dilakukan dengan membandingkan nilai *loading factor* dengan angka tertentu. Sebagai *rule of thumb*, nilai *loading factor* atas indikator yang disyaratkan yaitu sebesar 0,7. Dengan demikian, apabila nilai *loading factor* atas item pernyataan lebih besar dari 0,7, maka item pernyataan yang diukur merupakan item pernyataan yang valid.

Namun dalam beberapa kasus, syarat *loading factor* di atas 0,7 sering tidak terpenuhi. Menurut Sholihin dan Ratmono (2013:66-67)³, nilai *loading factor* antara 0,4-0,7 harus dipertimbangkan untuk tetap dipertahankan. Indikator dengan *loading* di bawah 0,4 harus dihapus dari model, namun untuk indikator dengan *loading factor* antara 0,4 dan 0,7 sebaiknya dianalisis dampak dari keputusan menghapus indikator tersebut pada *average variance extracted* (AVE). Indikator masih diperbolehkan dihapus sampai nilai AVE berada di atas 0,5.

Tabel 2 memperlihatkan hasil uji validitas dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori. Terlihat pada Tabel 2, nilai AVE untuk dimensi *Payment*, *Promotion*, *Contingent Reward*, *Supervision*, *Fringe Benefits*, *Operating Procedure*, *Co-worker*, *Nature of Work*, dan *Communication* di atas 0,5. Hal ini berarti item pernyataan untuk dimensi-dimensi tersebut sudah valid. Untuk dimensi *Operating Procedures*, nilai AVE sebesar 0.422. Mengingat nilai AVE ini kurang dari 0,5, maka terdapat item pernyataan yang tidak valid, yaitu OP3 yang memiliki *loading factor* sebesar 0,280 dan OP4 yang memiliki *loading factor* sebesar 0,183. Selanjutnya, kedua item ini tidak lagi digunakan.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Dimensi	Item Pernyataan	Loading Factor	Interpretasi berdasarkan nilai <i>loading factor</i>	AVE	Interpretasi berdasarkan nilai AVE
<i>Payment</i>	PAY1	0.591	Tidak Valid	0.632	Valid
	PAY2	0.870	Valid		
	PAY3	0.868	Valid		
	PAY4	0.816	Valid		
<i>Promotion</i>	PROM1	0.929	Valid	0.696	Valid
	PROM2	0.834	Valid		
	PROM3	0.942	Valid		
	PROM4	0.581	Tidak Valid		
<i>Contingent Reward</i>	CR1	0.760	Valid	0.645	Valid
	CR2	0.817	Valid		
	CR3	0.811	Valid		

² Hartono, J. (2011). *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis*, Cetakan Pertama, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.

³ Sholihin M. dan Ratmono D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Dimensi	Item Pernyataan	Loading Factor	Interpretasi berdasarkan nilai loading factor	AVE	Interpretasi berdasarkan nilai AVE
Supervision	CR4	0.823	Valid	0.822	Valid
	SPV1	0.904	Valid		
	SPV2	0.939	Valid		
	SPV3	0.919	Valid		
	SPV4	0.862	Valid		
Fringe Benefits	FR11	0.756	Valid	0.477	Tidak Valid
	FR12	0.676	Valid		
	FR13	0.765	Valid		
	FR21	0.810	Valid		
	FR22	0.758	Valid		
	FR23	0.775	Valid		
	FR31	0.648	Valid		
	FR32	0.631	Valid		
	FR33	0.702	Valid		
	FR41	0.562	Tidak Valid		
	FR42	0.529	Tidak Valid		
	FR43	0.559	Tidak Valid		
	FR51	0.658	Valid		
	FR52	0.642	Valid		
	FR53	0.770	Valid		
	FR61	0.758	Valid		
	FR62	0.744	Valid		
	FR63	0.766	Valid		
	FR71	0.626	Valid		
	FR72	0.638	Valid		
FR73	0.629	Valid			
Operating Procedure	OP1	0.842	Valid	0.502	Valid
	OP2	0.689	Valid		
	OP3	0.739	Valid		
	OP4	0.659	Valid		
	OP5	0.587	Tidak Valid		
Co-worker	CW1	0.786	Valid	0.413	Tidak Valid
	CW2	0.788	Valid		
	CW3	-0.025	Tidak Valid		
Nature of Work	NW1	0.878	Valid	0.793	Valid
	NW2	0.833	Valid		
	NW3	0.943	Valid		

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Dimensi	Item Pernyataan	Loading Factor	Interpretasi berdasarkan nilai loading factor	AVE	Interpretasi berdasarkan nilai AVE
	NW4	0.903	Valid		
<i>Communication</i>	C1	0.773	Valid	0.531	Valid
	C2	0.845	Valid		
	C3	0.431	Tidak Valid		
	C4	0.791	Valid		

Setelah item pernyataan yang tidak valid tidak digunakan, maka dilakukan kembali uji validitas kembali. Hasil uji validitas untuk kedua kalinya dapat dilihat pada Tabel 3. Terlihat pada Tabel tersebut, nilai AVE untuk semua dimensi kepuasan kerja berada di atas 0.5. Dengan demikian, item pernyataan dalam setiap dimensi sudah valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Akhir

Dimensi	Item Pernyataan	Loading Factor	Interpretasi berdasarkan nilai loading factor	AVE	Interpretasi berdasarkan nilai AVE
<i>Payment</i>	PAY2	0.896	Valid	0.761	Valid
	PAY3	0.893	Valid		
	PAY4	0.826	Valid		
<i>Promotion</i>	PROM1	0.942	Valid	0.847	Valid
	PROM2	0.888	Valid		
	PROM3	0.930	Valid		
<i>Contingent Reward</i>	CR1	0.760	Valid	0.645	Valid
	CR2	0.817	Valid		
	CR3	0.811	Valid		
	CR4	0.823	Valid		
<i>Supervision</i>	SPV1	0.904	Valid	0.822	Valid
	SPV2	0.939	Valid		
	SPV3	0.919	Valid		
	SPV4	0.862	Valid		
<i>Fringe Benefits</i>	FR11	0.738	Valid	0.517	Valid
	FR12	0.683	Valid		
	FR13	0.737	Valid		
	FR21	0.794	Valid		
	FR22	0.766	Valid		
	FR23	0.765	Valid		
	FR31	0.662	Valid		

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Akhir

Dimensi	Item Pernyataan	Loading Factor	Interpretasi berdasarkan nilai <i>loading factor</i>	AVE	Interpretasi berdasarkan nilai AVE
	FR32	0.663	Valid		
	FR33	0.729	Valid		
	FR51	0.625	Valid		
	FR52	0.614	Valid		
	FR53	0.751	Valid		
	FR61	0.775	Valid		
	FR62	0.763	Valid		
	FR63	0.775	Valid		
	FR71	0.686	Valid		
	FR72	0.703	Valid		
	FR73	0.675	Valid		
<i>Operating Procedure</i>	OP1	0.774	Valid	0.569	Valid
	OP2	0.664	Valid		
	OP3	0.818	Valid		
	OP4	0.753	Valid		
<i>Co-worker</i>	CW1	0.787	Valid	0.619	Valid
	CW2	0.787	Valid		
<i>Nature of Work</i>	NW1	0.878	Valid	0.793	Valid
	NW2	0.833	Valid		
	NW3	0.943	Valid		
	NW4	0.903	Valid		
<i>Communication</i>	C1	0.809	Valid	0.67	Valid
	C2	0.826	Valid		
	C4	0.824	Valid		

UJI RELIABILITAS

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *composite reliability* dengan angka tertentu. Sebagai *rule of thumb*, angka tertentu yang disyaratkan oleh Sholihin & Ratmono (2013)⁴ yaitu 0,7. Apabila nilai *composite reliability* atas item-item pernyataan yang mencerminkan aspek yang diukur berada di atas 0,7, maka item-item pernyataan tersebut bersifat reliabel.

⁴ Sholihin, M, & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.

Hasil uji reliabilitas selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4. Terlihat pada Tabel tersebut, nilai koefisien *composite reliability* atas gabungan jawaban item-item pernyataan atas setiap dimensi berada di atas 0.7. Berdasarkan kondisi tersebut, maka dapat dinyatakan item-item pernyataan tersebut reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Aspek Kepuasan	Jumlah Item Pertanyaan Valid	Item Pernyataan Valid	Composite reliability coefficients
<i>Payment</i>	3	PAY2, PAY3, PAY4	0.905
<i>Promotion</i>	3	PROM1, PROM2, PROM3	0.943
<i>Contingent Reward</i>	4	CR1, CR2, CR3, CR4	0.879
<i>Supervision</i>	4	SPV1, SPV2, SPV3, SPV4	0.949
<i>Fringe Benefits</i>	18	FR11, FR12, FR13, FR21, FR22, FR23, FR31, FR32, FR33, FR51, FR52, FR53, FR61, FR62, FR63, FR71, FR72, FR73	0.950
<i>Operating Procedure</i>	4	OP1, OP2, OP3, OP4	0.840
<i>Co-worker</i>	2	CW1, CW2	0.765
<i>Nature of Work</i>	4	NW1, NW2, NW3, NW4	0.939
<i>Communication</i>	3	C1, C2, C4	0.860

HASIL SURVEY

PROFIL RESPONDEN

Penyebaran survei kepuasan karyawan telah mendapatkan respon sebanyak 69 orang dari total 169 orang karyawan yang terpilih sebagai sampel. Dengan demikian, *response rate* survei ini sebesar 40.82%.

Berdasarkan pengumpulan data yang disajikan pada Tabel 5, mayoritas responden adalah karyawan berusia antara 31-40 th (59.57%), dengan gender wanita (66.18%), berstatus kawin (63.24%), berpendidikan S1 (70.59%), bergaji bulanan diterima atau *take home pay* sebesar Rp 4.000.000 - Rp 5.999.999 (57.35%). Berdasarkan pengalaman pekerjaan, mayoritas responden telah memiliki pengalaman 1 tahun - 5 tahun (45.59%), bekerja di unitnya selama 1 tahun - 5 tahun (45.59%) dan yang tidak memiliki jumlah tanggungan anak (50.00%).

Tabel 5. Profil Demografis Karyawan yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

Variabel	Kategori Variabel	Frekuensi (n)	Persen (%)
Usia	31-40 th	28	59.57%
	41-50 th	10	21.28%
	51-60 th	9	19.15%
	Tidak mencantumkan identitas	21	-
	Total	68	100.00%
Jenis Kelamin	Wanita	45	66.18%
	Pria	23	33.82%
	Total	68	100.00%
Status Perkawinan	Kawin	43	63.24%
	Tidak/belum kawin	25	36.76%
	Total	68	100.00%
Tingkat Pendidikan	Diploma 1-3	8	11.76%
	S1	48	70.59%
	S2/S3	12	17.65%
	Total	68	100.00%
Rata-rata Gaji Bulanan yang Diterima (Take Home Pay)	≥ Rp 6.000.000	26	38.24%
	Rp 2.500.000-Rp 3.999.999	3	4.41%
	Rp 4.000.000-Rp 5.999.999	39	57.35%
	Total	68	100.00%
Pengalaman dalam Bidang Pekerjaan	> 10 th	20	29.41%
	> 5 th - 10 th	17	25.00%
	1 th - 5 th	31	45.59%
	Total	68	100.00%
Lama Bekerja	< 1 th	3	4.41%
	> 10 th	15	22.06%
	> 5 th - 10 th	18	26.47%

Tabel 5. Profil Demografis Karyawan yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

Variabel	Kategori Variabel	Frekuensi (n)	Persen (%)
	1 th - 5 th	31	45.59%
	Tidak mencantumkan identitas	1	1.47%
	Total	68	100.00%
Jumlah Anak	1-2 anak	33	48.53%
	3-4 anak	1	1.47%
	Tidak ada	34	50.00%
	Total	68	100.00%

Tabel 6 menunjukkan unit kerja dari responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Responden tersebar pada berbagai unit kerja seperti ditampilkan pada Tabel 6. Adapun responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Direktorat Informasi (20.59%).

Tabel 6. Unit Kerja Asal Responden Yang Berpartisipasi dalam Survei Tahun 2019

Unit Kerja	Frekuensi (n)	Persen (%)
Badan Pelayanan Kerohanian (BPK)	1	1.47%
Badan Penjaminan Mutu (BPM)	2	2.94%
Badan Strategi, Pengembangan dan Kepemimpinan	3	4.41%
Direktorat Akademik	8	11.76%
Direktorat Informasi	14	20.59%
Direktorat Kemahasiswaan	7	10.29%
Direktorat Kerja Sama	1	1.47%
Direktorat Pemasaran	3	4.41%
Direktorat Sarana Prasarana (DSP)	1	1.47%
Fakultas Bahasa dan Budaya	4	5.88%
Fakultas Ekonomi	1	1.47%
Fakultas Kedokteran	4	5.88%
Fakultas Psikologi	2	2.94%
Fakultas Seni Rupa dan Desain	3	4.41%
Fakultas Teknik	7	10.29%
Fakultas Teknologi Informasi	3	4.41%
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)	2	2.94%
Perpustakaan Pusat	2	2.94%
Total	68	100.00%

Tabel 7 memperlihatkan profil profesional karyawan. Profil ini terdiri dari informasi golongan dan pengelompokan responden berdasarkan pernah tidaknya karyawan menjadi pejabat struktural. Berdasarkan informasi yang tercantum pada tabel tersebut, mayoritas karyawan yang berpartisipasi dalam survei berasal dari golongan 3A-D (85.29%) dan tidak pernah menjabat sebagai pejabat struktural (69.12%).

Tabel 7. Profil Profesional Karyawan

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persen (%)
Golongan	Golongan 2A-D	9	13.24%
	Golongan 3A-D	58	85.29%
	Golongan 4A-E	1	1.47%
	Total	68	100.00%
Pernah Menjabat sebagai Pejabat Struktural	Pernah/sedang menjabat	21	30.88%
	Tidak pernah menjabat	47	69.12%
	Total	34	100.00%

DESKRIPSI RESPON KEPUASAN

Hasil survey kepuasan karyawan tahun 2019 yang sudah dilaksanakan secara online melalui situs <http://survey.maranatha.edu> memberikan hasil bahwa secara rata-rata kepuasan karyawan berada pada tingkat 69.23%. Adapun pembahasan rinci hasil yang didapatkan untuk setiap butir dengan mengacu pada tabel 8 yaitu sebagai berikut.

1. Sebesar 67.65% responden menyatakan setuju dan 2.94% nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya telah dibayar sepadan dengan jumlah pekerjaan yang saya lakukan. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 70.59%.
2. Sebesar 44.12% responden menyatakan setuju dan 1.47%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Kenaikan gaji sudah mendekati dengan yang diharapkan. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 45.59%.
3. Sebesar 67.65% responden menyatakan setuju dan 4.41%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya merasa apa yang saya lakukan dihargai. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 72.06%.
4. Sebesar 60.29% responden menyatakan setuju dan 8.82%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya merasa puas terhadap adanya peluang kenaikan gaji. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 69.12%.
5. Sebesar 54.41% responden menyatakan setuju dan 4.41%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Terdapat kesempatan bagi saya untuk mendapatkan promosi di unit kerja. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 58.82%.

6. **Sebesar 58.88% responden menyatakan setuju dan 7.35%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Promosi diberikan berdasarkan kinerja yang saya lakukan. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 63.24%.**
7. **Sebesar 50.00% responden menyatakan setuju dan 5.88%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas dengan kesempatan promosi yang diberikan pada saya. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 55.88%.**
8. **Sebesar 25.00% responden menyatakan setuju dan 1.47%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya merasa lebih cepat meraih kesuksesan di unit kerja ini daripada teman saya yang bekerja di institusi yang berbeda. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 26.47%.**
9. **Sebesar 66.18% responden menyatakan setuju dan 4.41%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Ketika saya melakukan pekerjaan yang bagus, pimpinan memberikan pengakuan yang sesuai dengan harapan saya. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 70.59%.**
10. **Sebesar 67.65% responden menyatakan setuju dan 5.88%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya merasa bahwa apa yang saya lakukan telah dihargai oleh unit kerja. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 73.53%.**
11. **Sebesar 32.35% responden menyatakan setuju dan 1.47%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Banyak penghargaan yang diterima bagi karyawan yang bekerja di unit kerja. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 33.82%.**
12. **Sebesar 57.35% responden menyatakan setuju dan 1.47%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya merasa usaha saya selama ini dihargai menurut cara yang seharusnya. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 58.82%.**
13. **Sebesar 85.29% responden menyatakan setuju dan 7.35%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Pimpinan unit kerja berkompeten melakukan pekerjaan. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 92.65%.**
14. **Sebesar 80.88% responden menyatakan setuju dan 7.35%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Pemimpin unit kerja saya adil pada saya. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 88.24%.**
15. **Sebesar 66.18% responden menyatakan setuju dan 7.35%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Pemimpin unit kerja menjadi mentor yang baik bagi pengembangan karier saya. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 73.53%.**
16. **Sebesar 77.94% responden menyatakan setuju dan 7.35%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya menyukai apa yang dilakukan pimpinan unit kerja saya. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 85.29%.**

17. Sebesar 77.94% responden menyatakan setuju dan 4.41%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas dengan kompensasi tunjangan hari raya (THR) yang diberikan di UKM. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 82.35%.
18. Sebesar 39.71% responden menyatakan setuju dan 2.94%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Jika dibandingkan dengan kompensasi THR di tempat lain, kompensasi THR yang saya terima di UKM lebih baik. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 42.65%.
19. Sebesar 79.41% responden menyatakan setuju dan 2.94%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Kompensasi THR di UKM yang saya terima sudah layak. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 82.35%.
20. Sebesar 57.35% responden menyatakan setuju dan 1.47%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas dengan bonus akhir tahun (Hadiah Natal dan Tahun Baru) yang diberikan di UKM. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 58.82%.
21. Sebesar 27.94% responden menyatakan setuju dan 2.94%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Jika dibandingkan dengan bonus akhir tahun di tempat lain, bonus akhir tahun yang saya terima di UKM lebih baik. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 30.88%.
22. Sebesar 61.76% responden menyatakan setuju dan 1.47%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Bonus akhir tahun di UKM yang saya terima sudah layak. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 63.24%.
23. Sebesar 76.47% responden menyatakan setuju dan 2.94%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas dengan penghargaan masa kerja 5 (lima) tahunan di UKM. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 79.41%.
24. Sebesar 36.76% responden menyatakan setuju dan 1.47%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Jika dibandingkan dengan kompensasi penghargaan masa kerja dalam jangka waktu tertentu di tempat lain, penghargaan masa kerja yang saya terima di UKM lebih baik. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 38.24%.
25. Sebesar 63.24% responden menyatakan setuju dan 1.47%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Kompensasi penghargaan masa kerja di UKM yang saya terima sudah layak. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 64.71%.
26. Sebesar 60.29% responden menyatakan setuju dan 1.47%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas dengan kompensasi lembur yang diberikan di UKM. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 61.76%.
27. Sebesar 39.71% responden menyatakan setuju dan 1.47%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Jika dibandingkan dengan kompensasi lembur di tempat lain,

kompensasi lembur yang saya terima di UKM lebih baik. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 41.18%.

28. Sebesar 57.35% responden menyatakan setuju dan 1.47%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Kompensasi lembur di UKM yang saya terima sudah layak. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 58.82%.
29. Sebesar 73.53% responden menyatakan setuju dan 10.29%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas dengan asuransi kesehatan (Inhealth dan BPPJS) yang diberikan di UKM. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 83.82%.
30. Sebesar 57.35% responden menyatakan setuju dan 8.82%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Jika dibandingkan dengan asuransi kesehatan di tempat lain, asuransi kesehatan (Inhealth dan BPPJS) yang saya terima di UKM lebih baik. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 66.18%.
31. Sebesar 83.82% responden menyatakan setuju dan 2.94%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Asuransi kesehatan di UKM yang saya terima sudah layak. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 86.76%.
32. Sebesar 60.29% responden menyatakan setuju dan 2.94%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas dengan dana pensiun yang diberikan di UKM. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 63.24%.
33. Sebesar 42.65% responden menyatakan setuju dan 1.47%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Jika dibandingkan dengan dana pensiun di tempat lain, dana pensiun yang saya terima di UKM lebih baik. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 44.12%.
34. Sebesar 54.41% responden menyatakan setuju dan 1.47%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dana pensiun di UKM yang saya terima sudah layak. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 55.88%.
35. Sebesar 66.18% responden menyatakan setuju dan 4.41%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas dengan kompensasi dari adanya program pelayanan kesehatan keluarga (sebagai pengganti fasilitas Inhealth) di UKM. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 70.59%.
36. Sebesar 48.53% responden menyatakan setuju dan 2.94%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Jika dibandingkan dengan tempat lain, kompensasi dari program pelayanan kesehatan keluarga yang saya terima di UKM lebih baik. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 51.47%.
37. Sebesar 60.29% responden menyatakan setuju dan 1.47%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Kompensasi dari pelayanan kesehatan keluarga yang saya terima di UKM sudah layak. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 61.67%.
38. Sebesar 57.35% responden menyatakan setuju dan 4.41%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Banyaknya peraturan dan prosedur yang harus saya lakukan

membuat saya mudah bekerja dengan baik. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 61.76%.

39. Sebesar 64.71% responden menyatakan setuju dan 1.47%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Birokrasi menunjang saya untuk melakukan pekerjaan yang baik. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 66.18%.
40. Sebesar 88.24% responden menyatakan setuju dan 2.94%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya harus melakukan banyak pekerjaan di kantor. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 91.18%.
41. Sebesar 91.18% responden menyatakan setuju dan 5.88%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya memiliki banyak pekerjaan rutin yang harus dilakukan. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 97.06%.
42. Sebesar 69.12% responden menyatakan setuju dan 1.47%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Terdapat petunjuk untuk menjalankan pekerjaan saya. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 70.59%.
43. Sebesar 80.88% responden menyatakan setuju dan 16.18%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya dapat bekerja sama secara baik dengan rekan kerja. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 97.06%.
44. Sebesar 76.47% responden menyatakan setuju dan 8.82%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Sedikit perselisihan pendapat dan pertengkaran dalam lingkungan kerja saya. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 85.29%.
45. Sebesar 35.29% responden menyatakan setuju dan 4.41%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya harus bekerja keras menyelesaikan pekerjaan karena rekan kerja yang tidak kompeten ada dalam unit kerja saya. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 39.71%.
46. Sebesar 82.35% responden menyatakan setuju dan 16.18%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya merasa apa yang saya lakukan berarti. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 98.53%.
47. Sebesar 73.53% responden menyatakan setuju dan 16.18%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Pekerjaan saya menyenangkan. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 89.71%.
48. Sebesar 83.82% responden menyatakan setuju dan 11.76%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya suka melakukan banyak hal dalam pekerjaan saya. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 95.59%.
49. Sebesar 72.06% responden menyatakan setuju dan 22.06%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya bangga melakukan pekerjaan saya. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 94.12%.
50. Sebesar 76.47% responden menyatakan setuju dan 14.71%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Adanya komunikasi yang baik antar rekan kerja dalam

lingkungan kerja. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 91.18%.

51. Sebesar 72.06% responden menyatakan setuju dan 16.18%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Terdapat tujuan yang jelas dalam unit kerja. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 88.24%.
52. Sebesar 72.06% responden menyatakan setuju dan 27.94%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya memiliki kesadaran bahwa pekerjaan yang saya lakukan harus selesai tepat waktu. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 100.00%.
53. Sebesar 67.65% responden menyatakan setuju dan 8.82%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya menerima penjelasan yang memadai selama menjalankan tugas. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 76.47%.

Tabel 8. Respon Kepuasan Karyawan Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
1. Saya telah dibayar sepadan dengan jumlah pekerjaan yang saya lakukan.	2	2.94%	46	67.65%	20	29.41%	0	0.00%	50	70.59%
2. Kenaikan gaji sudah mendekati dengan yang diharapkan.	1	1.47%	30	44.12%	33	48.53%	4	5.88%	50	45.59%
3. Saya merasa apa yang saya lakukan dihargai.	3	4.41%	46	67.65%	18	26.47%	1	1.47%	50	72.06%
4. Saya merasa puas terhadap adanya peluang kenaikan gaji.	6	8.82%	41	60.29%	20	29.41%	1	1.47%	50	69.12%
5. Terdapat kesempatan bagi saya untuk mendapatkan promosi di unit kerja.	3	4.41%	37	54.41%	25	36.76%	3	4.41%	50	58.82%
6. Promosi diberikan berdasarkan kinerja yang saya lakukan.	5	7.35%	38	55.88%	22	32.35%	3	4.41%	50	63.24%
7. Saya puas dengan kesempatan promosi yang diberikan pada saya.	4	5.88%	34	50.00%	27	39.71%	3	4.41%	50	55.88%

Tabel 8. Respon Kepuasan Karyawan Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
8. Saya merasa lebih cepat meraih kesuksesan di unit kerja ini daripada teman saya yang bekerja di institusi yang berbeda.	1	1.47%	17	25.00%	44	64.71%	6	8.82%	50	26.47%
9. Ketika saya melakukan pekerjaan yang bagus, pimpinan memberikan pengakuan yang sesuai dengan harapan saya.	3	4.41%	45	66.18%	19	27.94%	1	1.47%	50	70.59%
10. Saya merasa bahwa apa yang saya lakukan telah dihargai oleh unit kerja.	4	5.88%	46	67.65%	17	25.00%	1	1.47%	50	73.53%
11. Banyak penghargaan yang diterima bagi karyawan yang bekerja di unit kerja.	1	1.47%	22	32.35%	39	57.35%	6	8.82%	50	33.82%
12. Saya merasa usaha saya selama ini dihargai menurut cara yang seharusnya.	1	1.47%	39	57.35%	26	38.24%	2	2.94%	50	58.82%
13. Pimpinan unit kerja berkompeten melakukan pekerjaan .	5	7.35%	58	85.29%	5	7.35%	0	0.00%	50	92.65%

Tabel 8. Respon Kepuasan Karyawan Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
14. Pemimpin unit kerja saya adil pada saya	5	7.35%	55	80.88%	8	11.76%	0	0.00%	68	88.24%
15. Pemimpin unit kerja menjadi mentor yang baik bagi pengembangan karier saya.	5	7.35%	45	66.18%	18	26.47%	0	0.00%	68	73.53%
16. Saya menyukai apa yang dilakukan pimpinan unit kerja saya.	5	7.35%	53	77.94%	10	14.71%	0	0.00%	68	85.29%
17. Saya puas dengan kompensasi tunjangan hari raya (THR) yang diberikan di UKM.	3	4.41%	53	77.94%	12	17.65%	0	0.00%	68	82.35%
18. Jika dibandingkan dengan kompensasi THR di tempat lain, kompensasi THR yang saya terima di UKM lebih baik.	2	2.94%	27	39.71%	35	51.47%	4	5.88%	68	42.65%
19. Kompensasi THR di UKM yang saya terima sudah layak.	2	2.94%	54	79.41%	12	17.65%	0	0.00%	68	82.35%

Tabel 8. Respon Kepuasan Karyawan Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
20. Saya puas dengan bonus akhir tahun (Hadiah Natal dan Tahun Baru) yang diberikan di UKM.	1	1.47%	39	57.35%	26	38.24%	2	2.94%	68	58.82%
21. Jika dibandingkan dengan bonus akhir tahun di tempat lain, bonus akhir tahun yang saya terima di UKM lebih baik.	2	2.94%	19	27.94%	39	57.35%	8	11.76%	68	30.88%
22. Bonus akhir tahun di UKM yang saya terima sudah layak.	1	1.47%	42	61.76%	25	36.76%	0	0.00%	68	63.24%
23. Saya puas dengan penghargaan masa kerja 5 (lima) tahunan di UKM.	2	2.94%	52	76.47%	12	17.65%	2	2.94%	68	79.41%
24. Jika dibandingkan dengan kompensasi penghargaan masa kerja dalam jangka waktu tertentu di tempat lain, penghargaan masa kerja yang saya terima di UKM lebih baik.	1	1.47%	25	36.76%	39	57.35%	3	4.41%	68	38.24%
25. Kompensasi penghargaan masa kerja di UKM yang saya terima sudah layak.	1	1.47%	43	63.24%	23	33.82%	1	1.47%	68	64.71%

Tabel 8. Respon Kepuasan Karyawan Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

Pernyataan	Sangat Setuju			Setuju			Tidak Setuju			Sangat Tidak Setuju			n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)				
26. Saya puas dengan kompensasi lembur yang diberikan di UKM.	1	0.00%	41	62.00%	20	24.00%	6	14.00%			68	61.76%		
27. Jika dibandingkan dengan kompensasi lembur di tempat lain, kompensasi lembur yang saya terima di UKM lebih baik.	1	0.00%	27	46.00%	32	40.00%	8	14.00%			68	41.18%		
28. Kompensasi lembur di UKM yang saya terima sudah layak.	1	0.00%	39	60.00%	22	28.00%	6	12.00%			68	58.82%		
29. Saya puas dengan asuransi kesehatan (Inhealth dan BPPJS) yang diberikan di UKM.	7	4.00%	50	68.00%	11	20.00%	0	8.00%			68	83.82%		
30. Jika dibandingkan dengan asuransi kesehatan di tempat lain, asuransi kesehatan (Inhealth dan BPPJS) yang saya terima di UKM lebih baik.	6	0.00%	39	64.00%	23	26.00%	0	10.00%			68	66.18%		
31. Asuransi kesehatan di UKM yang saya terima sudah layak.	2	4.00%	57	70.00%	9	20.00%	0	6.00%			68	86.76%		

Tabel 8. Respon Kepuasan Karyawan Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
32. Saya puas dengan dana pensiun yang diberikan di UKM.	2	2.94%	41	60.29%	25	36.76%	0	0.00%	68	63.24%
33. Jika dibandingkan dengan dana pensiun di tempat lain, dana pensiun yang saya terima di UKM lebih baik.	1	1.47%	29	42.65%	33	48.53%	5	7.35%	68	44.12%
34. Dana pensiun di UKM yang saya terima sudah layak.	1	1.47%	37	54.41%	30	44.12%	0	0.00%	68	55.88%
35. Saya puas dengan kompensasi dari adanya program pelayanan kesehatan keluarga (sebagai pengganti fasilitas Inhealth) di UKM.	3	4.41%	45	66.18%	20	29.41%	0	0.00%	68	70.59%
36. Jika dibandingkan dengan tempat lain, kompensasi dari program pelayanan kesehatan keluarga yang saya terima di UKM lebih baik.	2	2.94%	33	48.53%	32	47.06%	1	1.47%	68	51.47%
37. Kompensasi dari pelayanan kesehatan keluarga yang saya terima di UKM sudah layak.	1	1.47%	41	60.29%	26	38.24%	0	0.00%	68	61.76%

Tabel 8. Respon Kepuasan Karyawan Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

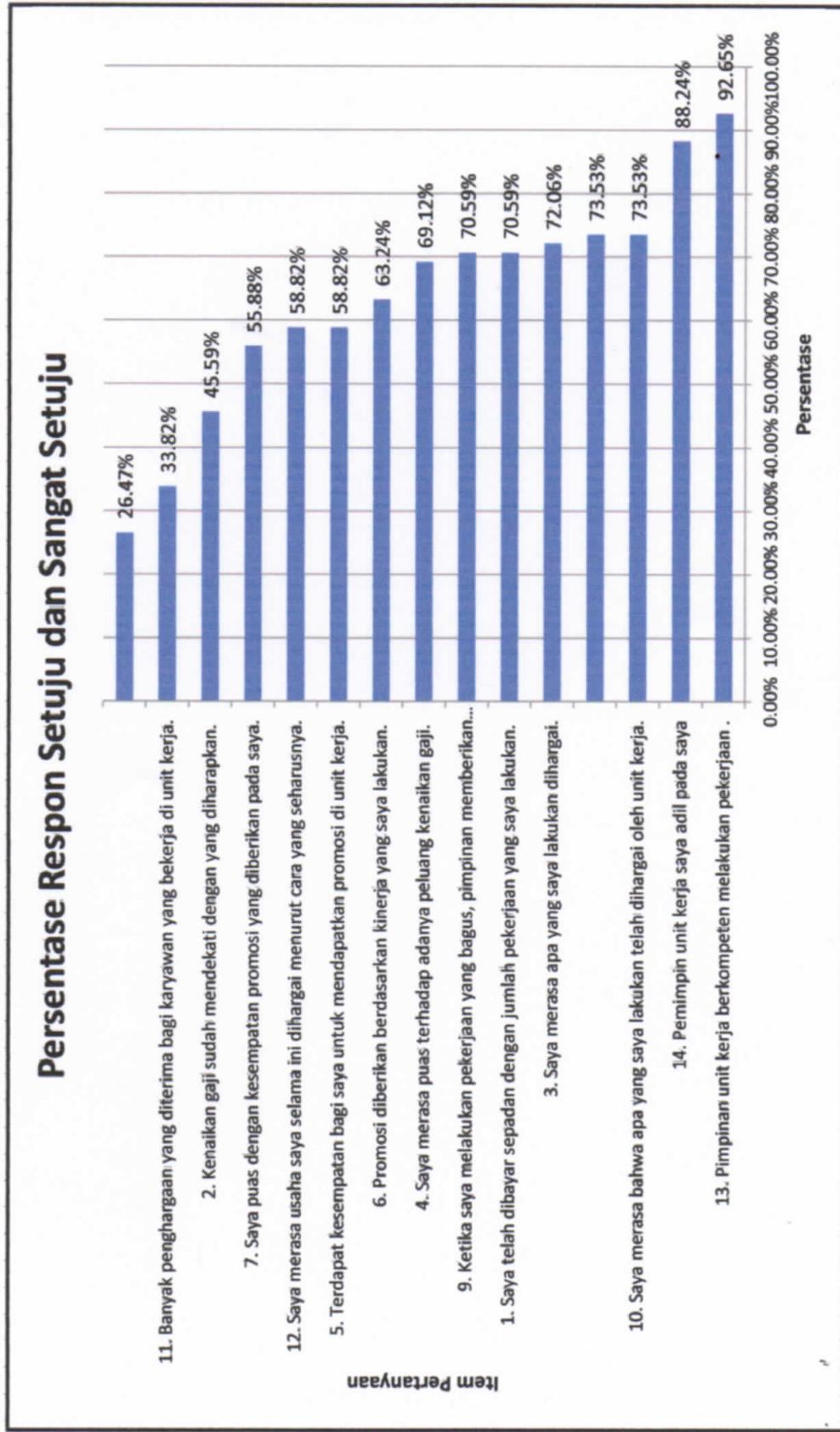
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
38. Banyaknya peraturan dan prosedur yang harus saya lakukan membuat saya mudah bekerja dengan baik.	3	4.41%	39	57.35%	25	36.76%	1	1.47%	68	61.76%
39. Birokrasi menunjang saya untuk melakukan pekerjaan yang baik.	1	1.47%	44	64.71%	22	32.35%	1	1.47%	68	66.18%
40. Saya harus melakukan banyak pekerjaan di kantor.	2	2.94%	60	88.24%	6	8.82%	0	0.00%	68	91.18%
41. Saya memiliki banyak pekerjaan rutin yang harus dilakukan.	4	5.88%	62	91.18%	2	2.94%	0	0.00%	68	97.06%
42. Terdapat petunjuk untuk menjalankan pekerjaan saya.	1	1.47%	47	69.12%	20	29.41%	0	0.00%	68	70.59%
43. Saya dapat bekerja sama secara baik dengan rekan kerja.	11	16.18%	55	80.88%	2	2.94%	0	0.00%	68	97.06%
44. Sedikit perselisihan pendapat dan pertengkaran dalam lingkungan kerja saya.	6	8.82%	52	76.47%	10	14.71%	0	0.00%	68	85.29%
45. Saya harus bekerja keras menyelesaikan pekerjaan karena rekan kerja yang tidak kompeten ada dalam unit kerja saya.	3	4.41%	24	35.29%	37	54.41%	4	5.88%	68	39.71%

Tabel 8. Respon Kepuasan Karyawan Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2019

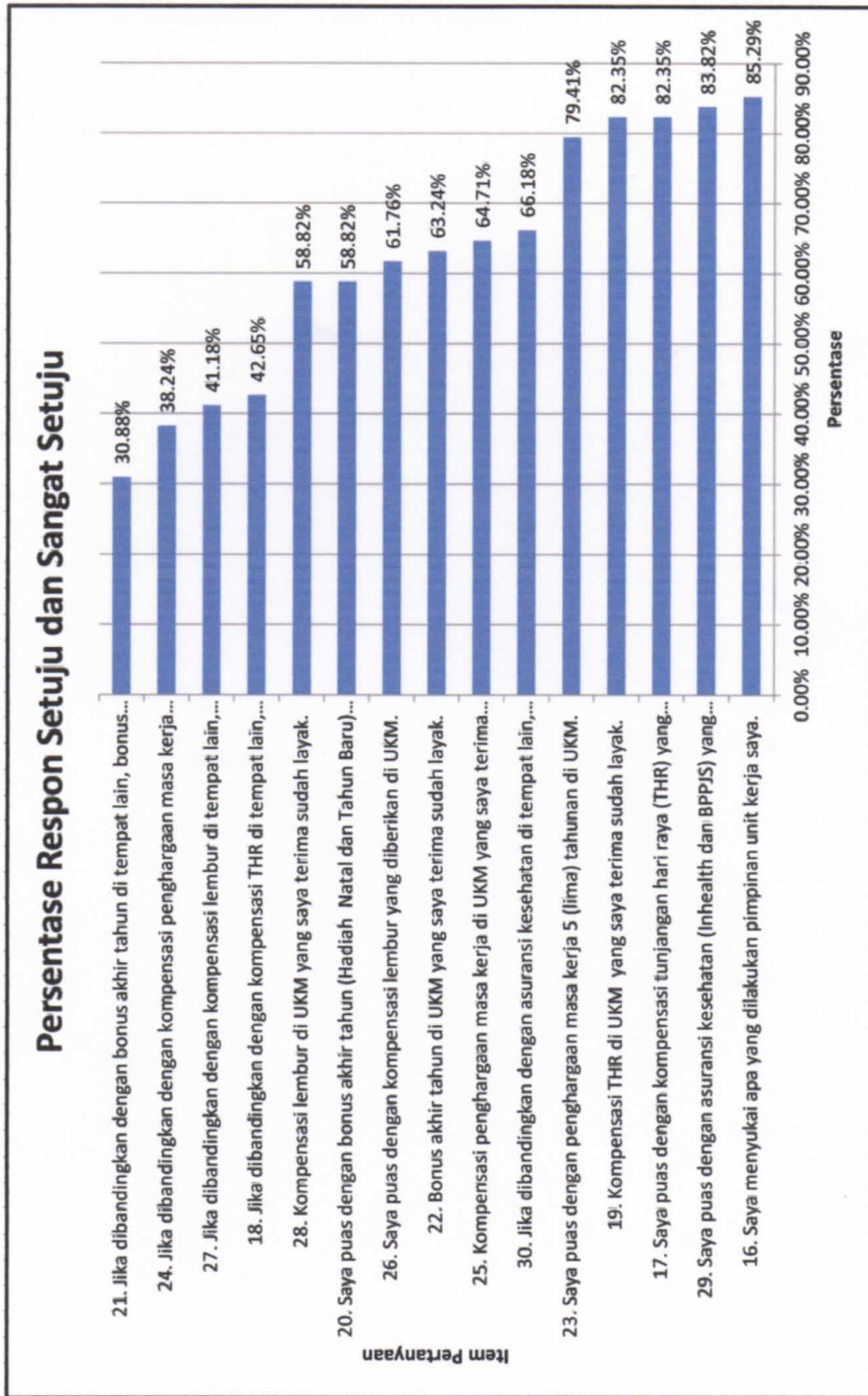
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)	Frek. (n)	Persen (%)		
46. Saya merasa apa yang saya lakukan berarti.	11	16.18%	56	82.35%	1	1.47%	0	0.00%	68	98.53%
47. Pekerjaan saya menyenangkan.	11	16.18%	50	73.53%	7	10.29%	0	0.00%	68	89.71%
48. Saya suka melakukan banyak hal dalam pekerjaan saya.	8	11.76%	57	83.82%	3	4.41%	0	0.00%	68	95.59%
49. Saya bangga melakukan pekerjaan saya.	15	22.06%	49	72.06%	4	5.88%	0	0.00%	68	94.12%
50. Adanya komunikasi yang baik antar rekan kerja dalam lingkungan kerja.	10	14.71%	52	76.47%	6	8.82%	0	0.00%	68	91.18%
51. Terdapat tujuan yang jelas dalam unit kerja.	11	16.18%	49	72.06%	8	11.76%	0	0.00%	68	88.24%
52. Saya memiliki kesadaran bahwa pekerjaan yang saya lakukan harus selesai tepat waktu.	19	27.94%	49	72.06%	0	0.00%	0	0.00%	68	100.00%
53. Saya menerima penjelasan yang memadai selama menjalankan tugas.	6	8.82%	46	67.65%	16	23.53%	0	0.00%	68	76.47%
Rata-rata Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju dari Responden										69.23%

Untuk memperjelas perbandingan respon-respon tersebut, maka respon tersebut dapat digambarkan lewat diagram batang di bawah ini.

Gambar 1.
Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Untuk Item Pertanyaan No. 1-15

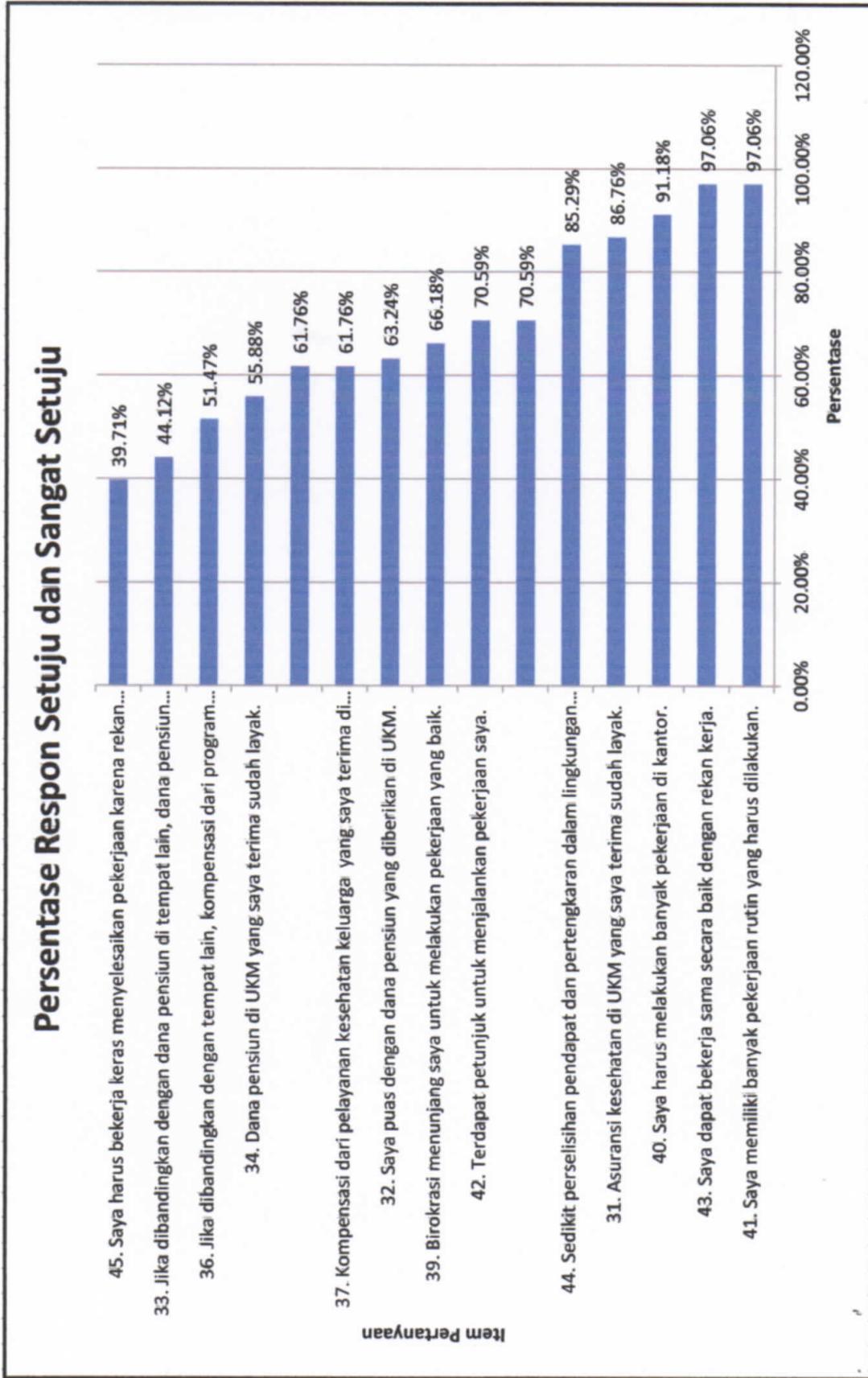


Gambar 2.
Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Untuk Item Pertanyaan No. 16-30

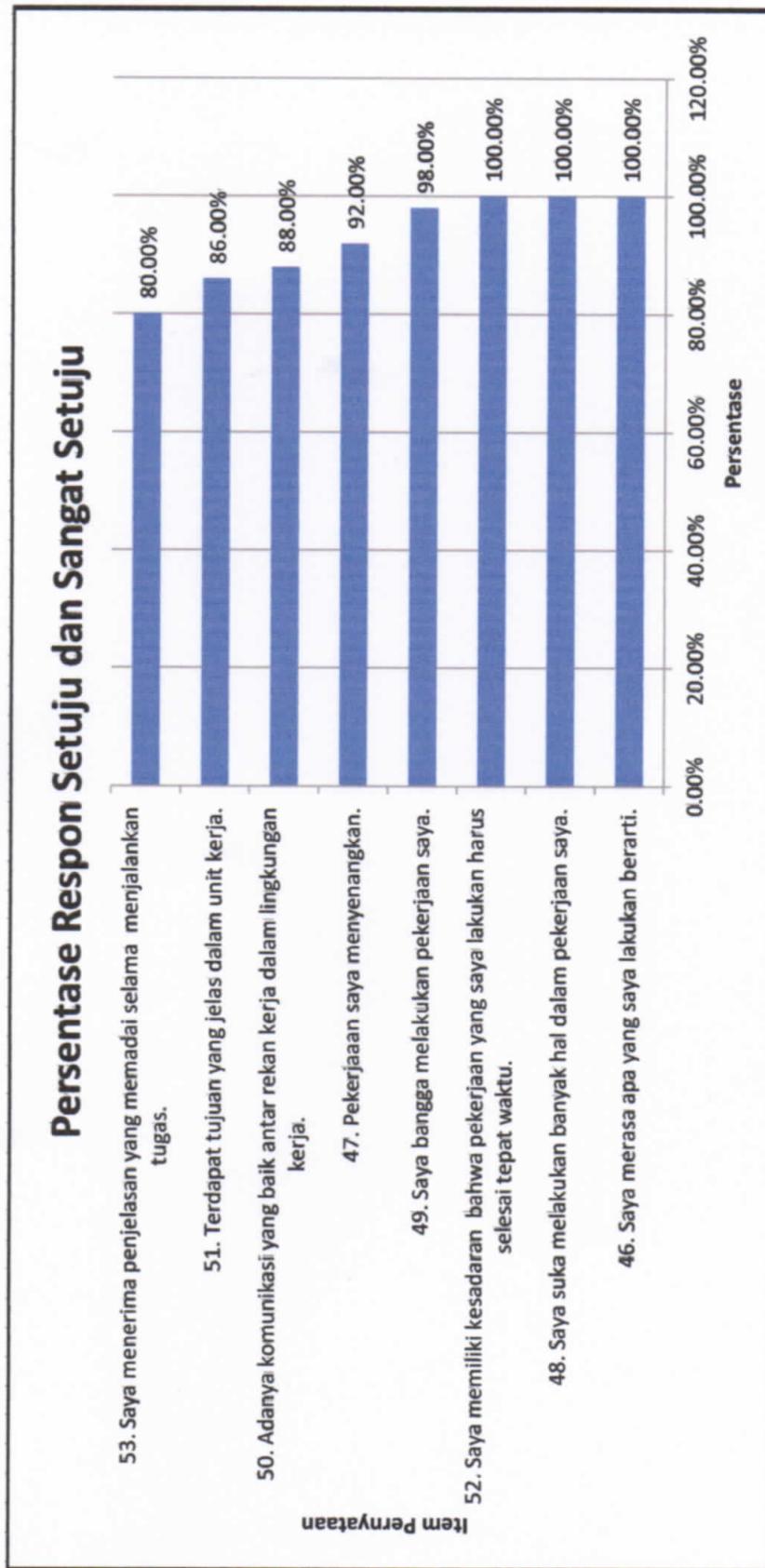


Gambar 3.

Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Untuk Item Pertanyaan No. 31-45



Gambar 4.
Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Untuk Item Pertanyaan No. 46-53



KESIMPULAN

Respon kepuasan karyawan yang berada di bawah 60% merupakan item pernyataan yang perlu segera ditindaklanjuti. Dalam survei ini, item pertanyaan yang ditindaklanjuti merupakan kumpulan item pertanyaan yang memiliki tingkat respon kepuasan di bawah 60%. Item-item tersebut yaitu :

1. Item pernyataan nomor 2 dengan respon kepuasan sebesar 45.59%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Kenaikan gaji sudah mendekati dengan yang diharapkan.
2. Item pernyataan nomor 5 dengan respon kepuasan sebesar 58.82%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Terdapat kesempatan bagi saya untuk mendapatkan promosi di unit kerja.
3. Item pernyataan nomor 7 dengan respon kepuasan sebesar 55.88%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Saya puas dengan kesempatan promosi yang diberikan pada saya.
4. Item pernyataan nomor 8 dengan respon kepuasan sebesar 26.47%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang : Kesuksesan yang lebih cepat diraih di unit kerja masing-masing daripada yang bekerja di institusi yang berbeda.
5. Item pernyataan nomor 11 dengan respon kepuasan sebesar 33.82%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Banyaknya penghargaan yang diterima karyawan di unit kerja.
6. Item pernyataan nomor 12 dengan respon kepuasan sebesar 55.82%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Saya merasa usaha saya selama ini dihargai menurut cara yang seharusnya.
7. Item pernyataan nomor 18 dengan respon kepuasan sebesar 42.65%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Kompensasi THR yang diterima di UKM lebih baik.
8. Item pernyataan nomor 20 dengan respon kepuasan sebesar 58.82%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Bonus akhir tahun (Hadiah Natal dan Tahun Baru) yang diberikan di UKM.
9. Item pernyataan nomor 21 dengan respon kepuasan sebesar 30.88%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang : Bonus akhir tahun yang diterima di UKM lebih baik.
10. Item pernyataan nomor 24 dengan respon kepuasan sebesar 38.24%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang : Jika dibandingkan dengan kompensasi penghargaan masa kerja dalam jangka waktu tertentu di tempat lain, penghargaan masa kerja yang saya terima di UKM lebih baik.

11. Item pernyataan nomor 27 dengan respon kepuasan sebesar 41.18%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang : Jika dibandingkan dengan kompensasi lembur di tempat lain, kompensasi lembur yang saya terima di UKM lebih
12. Item pernyataan nomor 28 dengan respon kepuasan sebesar 58.82%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang : Kompensasi lembur di UKM yang saya terima sudah layak.
13. Item pernyataan nomor 33 dengan respon kepuasan sebesar 44.12%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang : Dana pensiun yang diterima di UKM lebih baik.
14. Item pernyataan nomor 34 dengan respon kepuasan sebesar 55.88%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang : Dana pensiun di UKM yang saya terima sudah layak.
15. Item pernyataan nomor 36 dengan respon kepuasan sebesar 51.47%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang : Kompensasi dari program pelayanan kesehatan keluarga yang diterima di UKM lebih baik.
16. Item pernyataan nomor 45 dengan respon kepuasan sebesar 39.71%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang : Keharusan bekerja keras menyelesaikan pekerjaan karena rekan kerja yang tidak kompeten dalam unit kerja.

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka tindak lanjut yang diajukan yaitu sebagai berikut:

1. Pimpinan universitas dapat mempertimbangkan dan meninjau ulang mengenai kebijakan terkait balas jasa yang diberikan pada karyawan atas pekerjaan yang mereka lakukan saat ini. Balas jasa yang dimaksud adalah gaji, promosi, kompensasi THR, bonus akhir tahun, kompensasi lembur, dana pensiun dan kompensasi program pelayanan kesehatan keluarga.
2. Pimpinan universitas dapat membuat perencanaan karir dengan hirarki yang dapat mengadopsi dipromosikannya karyawan dalam jabatan yang lebih tinggi.
3. Pimpinan universitas dapat memberikan penghargaan bagi karyawan terbaik setiap tahunnya di setiap unit kerja akademik maupun non-akademik berdasarkan rekomendasi dari pimpinan unit kerja yang bersangkutan. Penghargaan karyawan terbaik diserahkan rektor pada pada peristiwa spesial, misalnya pada saat ulang tahun Universitas Kristen Maranatha.

LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN KARYAWAN

Yth. Bapak/Ibu Karyawan di UK. Maranatha,

UK. Maranatha akan melaksanakan pengukuran tingkat kepuasan karyawan setiap tahunnya bagi peningkatan pelayanan kami kepada para karyawan. Kuesioner ini dapat diselesaikan dalam waktu lebih kurang 5 menit, mohon Bapak/Ibu dapat meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap. Terima kasih atas waktu yang diberikan.

Bagi responden terpilih dan dihubungi oleh staff bagian Penjaminan Mutu Internal BPM dimohon untuk mengisi item pertanyaan dalam survei ini untuk menciptakan perbaikan yang berkelanjutan.

I. Profil Responden

Nomor Urut	
Usia	: <input type="checkbox"/> <30 th <input type="checkbox"/> 31-40 th <input type="checkbox"/> 41-50 th <input type="checkbox"/> 51-60 th <input type="checkbox"/> >60 th
Jenis kelamin*	: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Status perkawinan*	: <input type="checkbox"/> Kawin <input type="checkbox"/> Tidak/belum kawin
Tingkat pendidikan*	: <input type="checkbox"/> SD/SLTP <input type="checkbox"/> SMU <input type="checkbox"/> Diploma 1-3 <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2/S3
Rata-rata gaji bulanan yang diterima*	: <input type="checkbox"/> Rp 2.500.000 <input type="checkbox"/> Rp 2.500.000-Rp 3.999.999 <input type="checkbox"/> Rp 4.000.000-Rp 5.999.999 <input type="checkbox"/> ≥ Rp 6.000.000
Pengalaman dalam bidang pekerjaan saat ini*	: <input type="checkbox"/> <1 th <input type="checkbox"/> >5 th - 10 th <input type="checkbox"/> 1th - 5th <input type="checkbox"/> > 10 th
Lama bekerja pada Fak/Jur/ Progd/Unit/Bag lain di UKM*	: <input type="checkbox"/> 1 th <input type="checkbox"/> > 5 th - 10 th <input type="checkbox"/> 1th - 5th <input type="checkbox"/> ≥ 10 th
Unit kerja*	:
Gol fungsional*	: <input type="checkbox"/> Golongan 1A-D <input type="checkbox"/> Golongan 3A-D <input type="checkbox"/> Golongan 2A-D <input type="checkbox"/> Golongan 4A-E

Jabatan struktural*	:	<input type="checkbox"/> Pernah/sedang menjadi pejabat struktural <input type="checkbox"/> Tidak pernah menjadi pejabat struktural	
Jumlah anak yang dibiayai*	:	<input type="checkbox"/> Tidak ada <input type="checkbox"/> 1-2 anak	<input type="checkbox"/> 3-4 anak <input type="checkbox"/> > 4 anak

Kuesioner

1	2	3	4
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya telah dibayar sepadan dengan jumlah pekerjaan yang saya lakukan.	1	2	3	4
2	Kenaikan gaji sudah mendekati dengan yang diharapkan.	1	2	3	4
3	Saya merasa apa yang saya lakukan dihargai.	1	2	3	4
4	Saya merasa puas terhadap adanya peluang kenaikan gaji.	1	2	3	4
5	Terdapat kesempatan bagi saya untuk mendapatkan promosi di unit kerja.	1	2	3	4
6	Promosi diberikan berdasarkan kinerja yang saya lakukan.	1	2	3	4
7	Saya puas dengan kesempatan promosi yang diberikan pada saya.	1	2	3	4
8	Saya merasa lebih cepat meraih kesuksesan di unit kerja ini daripada teman saya yang bekerja di institusi yang berbeda.	1	2	3	4
9	Ketika saya melakukan pekerjaan yang bagus, pimpinan memberikan pengakuan yang sesuai dengan harapan saya.	1	2	3	4
10	Saya merasa bahwa apa yang saya lakukan telah dihargai oleh unit kerja.	1	2	3	4
11	Banyak penghargaan yang diterima bagi karyawan yang bekerja di unit kerja.	1	2	3	4
12	Saya merasa usaha saya selama ini dihargai menurut cara yang seharusnya.	1	2	3	4
13	Pimpinan unit kerja berkompeten melakukan pekerjaan .	1	2	3	4
14	Pemimpin unit kerja saya adil pada saya	1	2	3	4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
15	Pemimpin unit kerja menjadi mentor yang baik bagi pengembangan karier saya.	1	2	3	4
16	Saya menyukai apa yang dilakukan pimpinan unit kerja saya.	1	2	3	4
17	Saya puas dengan kompensasi tunjangan hari raya (THR) yang diberikan di UKM.	1	2	3	4
18	Jika dibandingkan dengan kompensasi THR di tempat lain, kompensasi THR yang saya terima di UKM lebih baik.	1	2	3	4
19	Kompensasi THR di UKM yang saya terima sudah layak.	1	2	3	4
20	Saya puas dengan bonus akhir tahun (Hadiah Natal dan Tahun Baru) yang diberikan di UKM.	1	2	3	4
21	Jika dibandingkan dengan bonus akhir tahun di tempat lain, bonus akhir tahun yang saya terima di UKM lebih baik.	1	2	3	4
22	Bonus akhir tahun di UKM yang saya terima sudah layak.	1	2	3	4
23	Saya puas dengan penghargaan masa kerja 5 (lima) tahunan di UKM.	1	2	3	4
24	Jika dibandingkan dengan kompensasi penghargaan masa kerja dalam jangka waktu tertentu di tempat lain, penghargaan masa kerja yang saya terima di UKM lebih baik.	1	2	3	4
25	Kompensasi penghargaan masa kerja di UKM yang saya terima sudah layak.	1	2	3	4
26	Saya puas dengan kompensasi lembur yang diberikan di UKM.	1	2	3	4
27	Jika dibandingkan dengan kompensasi lembur di tempat lain, kompensasi lembur yang saya terima di UKM lebih baik.	1	2	3	4
28	Kompensasi lembur di UKM yang saya terima sudah layak.	1	2	3	4
29	Saya puas dengan asuransi kesehatan (Inhealth dan BPPJS) yang diberikan di UKM.	1	2	3	4
30	Jika dibandingkan dengan asuransi kesehatan di tempat lain, asuransi kesehatan (Inhealth dan BPPJS) yang saya terima di UKM lebih baik.	1	2	3	4
31	Asuransi kesehatan di UKM yang saya terima sudah layak.	1	2	3	4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
32	Saya puas dengan dana pensiun yang diberikan di UKM.	1	2	3	4
33	Jika dibandingkan dengan dana pensiun di tempat lain, dana pensiun yang saya terima di UKM lebih baik.	1	2	3	4
34	Dana pensiun di UKM yang saya terima sudah layak.	1	2	3	4
35	Saya puas dengan kompensasi dari adanya program pelayanan kesehatan keluarga (sebagai pengganti fasilitas Inhealth) di UKM.	1	2	3	4
36	Jika dibandingkan dengan tempat lain, kompensasi dari program pelayanan kesehatan keluarga yang saya terima di UKM lebih baik.	1	2	3	4
37	Kompensasi dari pelayanan kesehatan keluarga yang saya terima di UKM sudah layak.	1	2	3	4
38	Banyaknya peraturan dan prosedur yang harus saya lakukan membuat saya mudah bekerja dengan baik.	1	2	3	4
39	Birokrasi menunjang saya untuk melakukan pekerjaan yang baik.	1	2	3	4
40	Saya harus melakukan banyak pekerjaan di kantor,	1	2	3	4
41	Saya memiliki banyak pekerjaan rutin yang harus dilakukan.	1	2	3	4
42	Terdapat petunjuk untuk menjalankan pekerjaan saya.	1	2	3	4
43	Saya dapat bekerja sama secara baik dengan rekan kerja.	1	2	3	4
44	Sedikit perselisihan pendapat dan pertengkaran dalam lingkungan kerja saya.	1	2	3	4
45	Saya harus bekerja keras menyelesaikan pekerjaan karena rekan kerja yang tidak kompeten ada dalam unit kerja saya.	1	2	3	4
46	Saya merasa apa yang saya lakukan berarti.	1	2	3	4
47	Pekerjaan saya menyenangkan.	1	2	3	4
48	Saya suka melakukan banyak hal dalam pekerjaan saya.	1	2	3	4
49	Saya bangga melakukan pekerjaan saya.	1	2	3	4
50	Adanya komunikasi yang baik antar rekan kerja dalam lingkungan kerja.	1	2	3	4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
51	Terdapat tujuan yang jelas dalam unit kerja.	1	2	3	4
52	Saya memiliki kesadaran bahwa pekerjaan yang saya lakukan harus selesai tepat waktu.	1	2	3	4
53	Saya menerima penjelasan yang memadai selama menjalankan tugas.	1	2	3	4

Saran

Jawablah setiap pertanyaan di bawah ini yang menurut Bapak/Ibu harus diperbaiki, dipertahankan dan dikembangkan oleh Universitas Kristen Maranatha.

54. Sebutkan hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki oleh Universitas Kristen Maranatha?

55. Sebutkan hal-hal apa saja yang perlu dikembangkan dan dipertahankan oleh Universitas Kristen Maranatha?