

# Laporan Survey

BADAN PERENCANAAN, PEMANTAUAN, DAN JAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



## Survey Kepuasan Karyawan

2017

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
Staf BPPJM	Kepala Bidang Pemantauan	Kepala BPPJM
		
Felicia Hartanto, S.E.	Dr. Bram Hadiano, S.E., M.Si.	Dr. Dra. Ariesa Pandanwangi, M.Sn.
NIK: 810505	NIK: 520031	NIK: 620009

## **DAFTAR ISI**

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

## 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 52 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**

<b>KODE</b>	<b>Item Pernyataan</b>
<b>Payment</b>	<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>
<b>Promotion</b>	<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>
<b>Contingent Reward</b>	<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>
<b>Supervision</b>	<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>
<b>Fringe Benefits</b>	<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>

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 pertengkaran 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>

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).<sup>1</sup> Menurut Hartono (2011:71)<sup>2</sup>, 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

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

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

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)<sup>3</sup>, 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*, *Co-worker*, *Nature of Work*, *Communication*, dan *Fringe Benefits* 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**

<b>Dimensi</b>	<b>Item Pernyataan</b>	<b>Loading Factor</b>	<b>Interpretasi berdasarkan nilai loading factor</b>	<b>AVE</b>	<b>Interpretasi berdasarkan nilai AVE</b>
Payment	PAY1	0.841	Valid	0.653	Valid
	PAY2	0.898	Valid		
	PAY3	0.784	Valid		
	PAY4	0.696	Valid		
Promotion	PROM1	0.871	Valid	0.710	Valid
	PROM2	0.905	Valid		
	PROM3	0.944	Valid		
	PROM4	0.610	Valid		
Contingent Reward	CR1	0.848	Valid	0.632	Valid
	CR2	0.841	Valid		
	CR3	0.670	Valid		
	CR4	0.806	Valid		
Supervision	SPV1	0.858	Valid	0.771	Valid
	SPV2	0.867	Valid		
	SPV3	0.848	Valid		
	SPV4	0.937	Valid		

<sup>3</sup> 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**

<b>Dimensi</b>	<b>Item Pernyataan</b>	<b>Loading Factor</b>	<b>Interpretasi berdasarkan nilai loading factor</b>	<b>AVE</b>	<b>Interpretasi berdasarkan nilai AVE</b>
Operating Procedure	OP1	0.904	Valid	0.422	Tidak valid
	OP2	0.794	Valid		
	OP3	0.280	Tidak Valid		
	OP4	0.183	Tidak Valid		
	OP5	0.743	Valid		
Co-worker	CW1	0.866	Valid	0.687	Valid
	CW2	0.854	Valid		
	CW3	-0.764	Valid		
Nature of Work	NW1	0.906	Valid	0.874	Valid
	NW2	0.929	Valid		
	NW3	0.938	Valid		
	NW4	0.965	Valid		
Communication	C1	0.799	Valid	0.552	Valid
	C2	0.881	Valid		
	C3	0.566	Valid		
	C4	0.689	Valid		
Fringe Benefits	FR11	0.888	Valid	0.776	Valid
	FR12	0.844	Valid		
	FR13	0.910	Valid		
	FR21	0.894	Valid	0.644	Valid
	FR22	0.585	Valid		
	FR23	0.890	Valid		
	FR31	0.732	Valid	0.637	Valid
	FR32	0.831	Valid		
	FR33	0.828	Valid		
	FR41	0.967	Valid	0.920	Valid
	FR42	0.949	Valid		
	FR43	0.961	Valid		
	FR51	0.805	Valid	0.729	Valid
	FR52	0.843	Valid		
	FR53	0.910	Valid		
	FR61	0.906	Valid	0.852	Valid
	FR62	0.925	Valid		
	FR63	0.939	Valid		
	FR71	0.945	Valid	0.885	Valid
	FR72	0.934	Valid		
FR73	0.945	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**

<b>Dimensi</b>	<b>Item Pernyataan</b>	<b>Loading Factor</b>	<b>Interpretasi berdasarkan nilai loading factor</b>	<b>AVE</b>	<b>Interpretasi berdasarkan nilai AVE</b>
Payment	PAY1	0.841	Valid	0.653	Valid
	PAY2	0.898	Valid		
	PAY3	0.784	Valid		
	PAY4	0.696	Valid		
Promotion	PROM1	0.871	Valid	0.710	Valid
	PROM2	0.905	Valid		
	PROM3	0.944	Valid		
	PROM4	0.610	Valid		
Contingent Reward	CR1	0.848	Valid	0.632	Valid
	CR2	0.841	Valid		
	CR3	0.670	Valid		
	CR4	0.806	Valid		
Supervision	SPV1	0.858	Valid	0.771	Valid
	SPV2	0.867	Valid		
	SPV3	0.848	Valid		
	SPV4	0.937	Valid		
Operating Procedure	OP1	0.929	Valid	0.689	Valid
	OP2	0.787	Valid		
	OP5	0.765	Valid		
Co-worker	CW1	0.866	Valid	0.821	Valid
	CW2	0.854	Valid		
	CW3	-0.764	Valid		
Nature of Work	NW1	0.906	Valid	0.874	Valid
	NW2	0.929	Valid		
	NW3	0.938	Valid		
	NW4	0.965	Valid		
Communication	C1	0.799	Valid	0.552	Valid
	C2	0.881	Valid		
	C3	0.566	Valid		
	C4	0.689	Valid		
Fringe Benefits	FR21	0.893	Valid	0.644	Valid
	FR22	0.585	Valid		

**Tabel. 3. Hasil Uji Validitas**

<b>Dimensi</b>	<b>Item Pernyataan</b>	<b>Loading Factor</b>	<b>Interpretasi berdasarkan nilai loading factor</b>	<b>AVE</b>	<b>Interpretasi berdasarkan nilai AVE</b>
	FR23	0.890	Valid	0.776	Valid
	FR11	0.888	Valid		
	FR12	0.844	Valid		
	FR13	0.910	Valid		
	FR31	0.732	Valid	0.637	Valid
	FR32	0.831	Valid		
	FR33	0.828	Valid		
	FR41	0.967	Valid	0.920	Valid
	FR42	0.949	Valid		
	FR43	0.961	Valid		
	FR51	0.805	Valid	0.729	Valid
	FR52	0.843	Valid		
	FR53	0.910	Valid		
	FR61	0.906	Valid	0.852	Valid
	FR62	0.925	Valid		
	FR63	0.939	Valid		
	FR71	0.945	Valid	0.885	Valid
	FR72	0.934	Valid		
	FR73	0.945	Valid		

## UJI RELIABILITAS

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach Alpha dengan angka tertentu. Sebagai *rule of thumb*, angka tertentu yang disyaratkan oleh Nunnally (1960) dalam Ghazali (2009)<sup>4</sup> yaitu 0,6. Apabila nilai Cronbach Alpha atas item-item pernyataan yang mencerminkan aspek yang diukur berada di atas 0.6, maka item-item pernyataan tersebut bersifat reliabel.

Untuk menciptakan nilai *cronbach alpha* yang tinggi, maka nilai loading factor haruslah positif. Dengan demikian, maka item pernyataan yang mempunyai *loading factor* negatif (CW3) tidak lagi digunakan. Adapun hasil uji reliabilitas selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini.

<sup>4</sup> Ghazali, I (2009). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Dimensi Kepuasan</b>	<b>Jumlah Item Pertanyaan Valid</b>	<b>Item Pernyataan Valid</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>
Payment	4	PAY1,PAY2,PAY3,PAY4	0.819
Promotion	4	PROM1,PROM2,PROM3,PROM4	0.855
Contingent Reward	4	CR1,CR2,CR3,CR4	0.802
Supervision	4	SPV1,SPV2,SPV3,SPV4	0.901
Fringe Benefits	3	FR11,FR12,FR13	0.855
	3	FR21,FR22,FR23	0.709
	3	FR31,FR32,FR33	0.713
	3	FR41,FR42,FR43	0.957
	3	FR51,FR52,FR53	0.813
	3	FR61,FR62,FR63	0.913
	3	FR71,FR72,FR73	0.935
Operating Procedure	3	OP1,OP2,OP5	0.769
Co-worker	2	CW1,CW2	0.783
Nature of Work	4	NW1,NW2,NW3,NW4	0.952
Communication	4	C1,C2,C3,C4	0.828

Tabel 5 menunjukkan nilai Cronbach Alpha dari item pernyataan yang valid. Terlihat nilai Cronbach Alpha atas gabungan jawaban item-item pernyataan atas setiap dimensi berada di atas 0.6. Berdasarkan kondisi tersebut, maka dapat dinyatakan item-item pernyataan tersebut reliabel.

## **HASIL SURVEY**

### **PROFIL RESPONDEN**

Penyebaran survei kepuasan karyawan telah mendapatkan respon sebanyak 51 orang dari total 96 orang karyawan yang terpilih sebagai sampel. Dengan demikian, *response rate* survei ini sebesar 53.13%.

Berdasarkan pengumpulan data yang disajikan pada Tabel 6, mayoritas responden adalah karyawan berusia antara 31-40 th (59.09%), dengan gender wanita (64.71%), berstatus kawin (68.63%), berpendidikan S1 (74.51%), bergaji bulanan diterima atau *take home pay* sebesar Rp 4.000.000 - Rp 5.999.999 (52.94%). Berdasarkan pengalaman pekerjaan, mayoritas responden telah memiliki pengalaman 1 tahun - 5 tahun (39.22%), bekerja di

unitnya selama 1 tahun – 5 tahun (37.25%) dan memiliki jumlah tanggungan anak dalam kisaran 1-2 orang (52.94%).

**Tabel 6. Profil Demografis Karyawan yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017**

Variabel	Nilai Variabel	Frekuensi (n)	Persen (%)
Usia	31-40 th	26	59.09%
	41-50 th	12	27.27%
	51-60 th	6	13.64%
	Tidak mencantumkan identitas	7	-
	Total	51	100.00%
Jenis Kelamin	Wanita	33	64.71%
	Pria	18	35.29%
	Total	51	100.00%
Status Perkawinan	Kawin	35	68.63%
	Tidak/belum kawin	16	31.37%
	Total	51	100.00%
Tingkat Pendidikan	S1	38	74.51%
	S2/S3	13	25.49%
	Total	51	100.00%
Rata-rata Gaji Bulanan yang Diterima (Take Home Pay)	≥ Rp 6.000.000	20	39.22%
	Rp 2.500.000-Rp 3.999.999	4	7.84%
	Rp 4.000.000-Rp 5.999.999	27	52.94%
	Total	51	100.00%
Pengalaman dalam Bidang Pekerjaan	< 1 th	1	1.96%
	> 10 th	19	37.25%
	> 5 th - 10 th	11	21.57%
	1 th - 5 th	20	39.22%
	Total	51	100.00%
Lama Bekerja	< 1 th	4	7.84%
	> 10 th	17	33.33%
	> 5 th - 10 th	11	21.57%
	1 th - 5 th	19	37.25%
	Total	51	100.00%
Jumlah Anak	1-2 anak	27	52.94%
	3-4 anak	1	1.96%
	Tidak ada	23	45.10%
	Total	51	100.00%

Tabel 7 menunjukkan unit kerja dari responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Responden tersebar pada berbagai unit kerja seperti ditampilkan pada Tabel 5. Adapun responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Fakultas Kedokteran (13.73%).

**Tabel 7. Unit Kerja Asal Responden Yang Berpartisipasi dalam Survei Tahun 2017**

Unit Kerja	Frekuensi (n)	Persen (%)
Badan Pelayanan Kerohanian (BPK)	2	3.92%
Badan Pengkajian dan Pengembangan Kepemimpinan (BPPK)	2	3.92%
Badan Perencanaan, Pemantauan, dan Jaminan Mutu (BPPJM)	1	1.96%
Direktorat Akademik	4	7.84%
Direktorat Kemahasiswaan	3	5.88%
Direktorat Keuangan	5	9.80%
Direktorat Komunikasi dan Informasi (Dirkominfo)	2	3.92%
Direktorat Layanan Teknologi Informasi (DLTI)	3	5.88%
Direktorat Sumber Daya dan Pengembangan Insani (DSDPI)	5	9.80%
Fakultas Ekonomi	5	9.80%
Fakultas Hukum	1	1.96%
Fakultas Kedokteran	7	13.73%
Fakultas Psikologi	1	1.96%
Fakultas Teknik	2	3.92%
Fakultas Teknologi Informasi	2	3.92%
Lembaga Edukasi	1	1.96%
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)	1	1.96%
Perpustakaan Pusat	2	3.92%
Rektorat	1	1.96%
Sekretariat Rektorat dan Administrasi Umum	1	1.96%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>

Tabel 8 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 (91.30%) dan tidak pernah menjabat sebagai pejabat struktural (65.22%).

**Tabel 8. Profil Profesional Karyawan**

Variabel	Nilai Variabel	Frekuensi (n)	Persen (%)
Golongan	Golongan 1A-D	1	1.96%
	Golongan 3A-D	49	96.08%
	Golongan 4A-E	1	1.96%
	Total	51	100.00%
Pernah Menjabat sebagai Pejabat Struktural	Pernah/sedang menjabat	21	41.18%
	Tidak pernah menjabat	30	58.82%
	Total	51	100.00%

## DESKRIPSI RESPON KEPUASAN

Hasil survey kepuasan karyawan tahun 2017 yang sudah dilaksanakan secara online melalui situs <http://survey.maranatha.edu> memberikan hasil bahwa secara rata-rata kepuasan karyawan berada pada tingkat 65.58%. Adapun pembahasan rinci hasil yang didapatkan untuk setiap butir adalah sebagai berikut, mengacu pada tabel 7:

1. Sebesar 45.10% responden menyatakan setuju dan 1.96%-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 47.06%.
2. Sebesar 31.37% responden menyatakan setuju dan 1.96%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Kenaikan gaji sudah mendekati dengan yang diharapkan. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 33.33%.
3. Sebesar 58.82% responden menyatakan setuju dan 1.96%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya merasa apa yang saya lakukan dihargai. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 60.78%.
4. Sebesar 50.98% responden menyatakan setuju dan 5.88%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya merasa puas terhadap adanya peluang kenaikan gaji. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 56.68%.
5. Sebesar 54.90% responden menyatakan setuju dan 5.88%-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 60.78%.
6. Sebesar 47.06% responden menyatakan setuju dan 7.84%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Promosi diberikan berdasarkan kinerja yang saya lakukan. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 54.90%.

7. Sebesar 50.98% 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 56.86%.
8. Sebesar 21.57% responden menyatakan setuju dan 3.92%-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 25.49%.
9. Sebesar 64.71% responden menyatakan setuju dan 3.92%-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 68.63%.
10. Sebesar 70.59% responden menyatakan setuju dan 3.92%-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 74.51%.
11. Sebesar 27.45% responden menyatakan setuju dan 1.96%-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 29.41%.
12. Sebesar 47.06% responden menyatakan setuju dan 1.96%-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 49.02%.
13. Sebesar 82.35% responden menyatakan setuju dan 5.88%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Pimpinan unit kerja berkompeten melakukan pekerjaan. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 88.24%.
14. Sebesar 78.43% responden menyatakan setuju dan 7.84%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Pemimpin unit kerja saya adil pada saya. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 86.27%.
15. Sebesar 66.67% responden menyatakan setuju dan 9.80%-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 76.47%.
16. Sebesar 74.51% responden menyatakan setuju dan 7.84%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya menyukai apa yang dilakukan pimpinan unit kerja saya. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 82.35%.
17. Sebesar 64.71% responden menyatakan setuju dan 5.88%-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 70.59%.

18. Sebesar 42.86% responden menyatakan setuju dan 2.04%-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 44.90%.
19. Sebesar 74.51% responden menyatakan setuju dan 1.96%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Kompensasi THR di UKM yang saya terima sudah layak. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 76.47%.
20. Sebesar 47.06% responden menyatakan setuju dan 1.96%-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 49.02%.
21. Sebesar 18.37% responden menyatakan setuju dan 4.08%-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 22.45%.
22. Sebesar 49.02% responden menyatakan setuju dan 1.96%-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 50.98%.
23. Sebesar 76.47% responden menyatakan setuju dan 1.96%-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 78.43%.
24. Sebesar 50.00% responden menyatakan setuju dan 2.00%-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 52.00%.
25. Sebesar 58.82% responden menyatakan setuju dan 1.96%-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 60.78%.
26. Sebesar 34.00% responden menyatakan setuju dan 2.00%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas dengan kompensasi lembur yang diberikan di UKM. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 36.00%.
27. Sebesar 32.65% responden menyatakan setuju dan 2.04%-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 34.69%.

28. Sebesar 40.00% responden menyatakan setuju dan 2.00%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Kompensasi lembur di UKM yang saya terima sudah layak. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 42.00%.
29. Sebesar 76.47% responden menyatakan setuju dan 3.92%-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 80.39%.
30. Sebesar 64.71% responden menyatakan setuju dan 1.96%-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 66.67%.
31. Sebesar 76.47% responden menyatakan setuju dan 1.96%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Asuransi kesehatan di UKM yang saya terima sudah layak. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 78.43%.
32. Sebesar 52.00% responden menyatakan setuju dan 2.00%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya puas dengan dana pensiun yang diberikan di UKM. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 54.00%.
33. Sebesar 34.00% responden menyatakan setuju dan 2.00%-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 36.00%.
34. Sebesar 46.00% responden menyatakan setuju dan 2.00%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Dana pensiun di UKM yang saya terima sudah layak. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 48.00%.
35. Sebesar 68.00% responden menyatakan setuju dan 4.00%-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 72.00%.
36. Sebesar 56.00% responden menyatakan setuju dan 4.00%-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 60.00%.
37. Sebesar 68.00% responden menyatakan setuju dan 4.00%-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 72.00%.
38. Sebesar 58.82% responden menyatakan setuju dan 1.96%-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 60.78%.

39. Sebesar 56.86% responden menyatakan setuju dan 1.96%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Birokrasi menunjang saya untuk melakukan pekerjaan yang baik. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 58.82%.
40. Sebesar 82.35% responden menyatakan setuju dan 5.88%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya harus melakukan banyak pekerjaan di kantor. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 88.24%.
41. Sebesar 90.20% responden menyatakan setuju dan 7.84%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya memiliki banyak pekerjaan rutin yang harus dilakukan. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 98.04%.
42. Sebesar 72.55% responden menyatakan setuju dan 3.92%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Terdapat petunjuk untuk menjalankan pekerjaan saya. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 76.47%.
43. Sebesar 72.55% responden menyatakan setuju dan 23.53%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya dapat bekerja sama secara baik dengan rekan kerja. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 96.08%.
44. Sebesar 70.59% responden menyatakan setuju dan 11.76%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Sedikit perselisihan pendapat dan pertengkaran dalam lingkungan kerja saya. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 82.35%.
45. Sebesar 37.25% responden menyatakan setuju dan 3.92%-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 41.18%.
46. Sebesar 78.43% responden menyatakan setuju dan 17.65%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya merasa apa yang saya lakukan berarti. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 96.08%.
47. Sebesar 84.31% responden menyatakan setuju dan 11.76%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Pekerjaan saya menyenangkan. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 96.08%.
48. Sebesar 80.39% responden menyatakan setuju dan 13.73%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya suka melakukan banyak hal dalam pekerjaan saya. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 94.12%.
49. Sebesar 78.43% responden menyatakan setuju dan 17.65%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya bangga melakukan pekerjaan saya. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 96.08%.
50. Sebesar 74.51% responden menyatakan setuju dan 15.69%-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 90.20%.

51. Sebesar 72.55% responden menyatakan setuju dan 11.76%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Terdapat tujuan yang jelas dalam unit kerja. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 84.31%.
52. Sebesar 76.47% responden menyatakan setuju dan 23.53%-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 72.55% responden menyatakan setuju dan 7.84%-nya menyatakan sangat setuju atas pernyataan: Saya menerima penjelasan yang memadai selama menjalankan tugas. Dengan demikian, respon kepuasan atas item pernyataan ini sebesar 80.39%.

**Tabel 9. Respon Kepuasan Karyawan Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
1. Saya telah dibayar sepadan dengan jumlah pekerjaan yang saya lakukan.	1	1.96%	23	45.10%	25	49.02%	2	3.92%	51	47.06%
2. Kenaikan gaji sudah mendekati dengan yang diharapkan.	1	1.96%	16	31.37%	29	56.86%	5	9.80%	51	33.33%
3. Saya merasa apa yang saya lakukan dihargai.	1	1.96%	30	58.82%	20	39.22%	0	0.00%	51	60.78%
4. Saya merasa puas terhadap adanya peluang kenaikan gaji.	3	5.88%	26	50.98%	20	39.22%	2	3.92%	51	56.86%
5. Terdapat kesempatan bagi saya untuk mendapatkan promosi di unit kerja.	3	5.88%	28	54.90%	17	33.33%	3	5.88%	51	60.78%
6. Promosi diberikan berdasarkan kinerja yang saya lakukan.	4	7.84%	24	47.06%	20	39.22%	3	5.88%	51	54.90%
7. Saya puas dengan kesempatan promosi yang diberikan pada saya.	3	5.88%	26	50.98%	18	35.29%	4	7.84%	51	56.86%

Tabel 9. Respon Kepuasan Karyawan Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Saya merasa lebih cepat meraih kesuksesan di unit kerja ini daripada teman saya yang bekerja di institusi yang berbeda.	2	3.92%	11	21.57%	31	60.78%	7	13.73%	51	25.49%
9. Ketika saya melakukan pekerjaan yang bagus, pimpinan memberikan pengakuan yang sesuai dengan harapan saya.	2	3.92%	33	64.71%	16	31.37%	0	0.00%	51	68.63%
10. Saya merasa bahwa apa yang saya lakukan telah dihargai oleh unit kerja.	2	3.92%	36	70.59%	13	25.49%	0	0.00%	51	74.51%
11. Banyak penghargaan yang diterima bagi karyawan yang bekerja di unit kerja.	1	1.96%	14	27.45%	31	60.78%	5	9.80%	51	29.41%
12. Saya merasa usaha saya selama ini dihargai menurut cara yang seharusnya.	1	1.96%	24	47.06%	26	50.98%	0	0.00%	51	49.02%
13. Pimpinan unit kerja berkompeter melakukan pekerjaan .	3	5.88%	42	82.35%	6	11.76%	0	0.00%	51	88.24%

**Tabel 9. Respon Kepuasan Karyawan Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
14. Pemimpin unit kerja saya adil pada saya.	4	7.84%	40	78.43%	7	13.73%	0	0.00%	51	86.27%
15. Pemimpin unit kerja menjadi mentor yang baik bagi pengembangan karier saya.	5	9.80%	34	66.67%	11	21.57%	1	1.96%	51	76.47%
16. Saya menyukai apa yang dilakukan pimpinan unit kerja saya.	4	7.84%	38	74.51%	9	17.65%	0	0.00%	51	82.35%
17. Saya puas dengan kompensasi tunjangan hari raya (THR) yang diberikan di UKM.	3	5.88%	33	64.71%	14	27.45%	1	1.96%	51	70.59%
18. Jika dibandingkan dengan kompensasi THR di tempat lain, kompensasi THR yang saya terima di UKM lebih baik.	1	2.04%	21	42.86%	23	46.94%	4	8.16%	49	44.90%
19. Kompensasi THR di UKM yang saya terima sudah layak.	1	1.96%	38	74.51%	12	23.53%	0	0.00%	51	76.47%

Tabel 9. Respon Kepuasan Karyawan Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
20. Saya puas dengan bonus akhir tahun (Hadiah Natal dan Tahun Baru) yang diberikan di UKM.	1	1.96%	24	47.06%	25	49.02%	1	1.96%	51	49.02%
21. Jika dibandingkan dengan bonus akhir tahun di tempat lain, bonus akhir tahun yang saya terima di UKM lebih baik.	2	4.08%	9	18.37%	34	69.39%	4	8.16%	49	22.45%
22. Bonus akhir tahun di UKM yang saya terima sudah layak.	1	1.96%	25	49.02%	24	47.06%	1	1.96%	51	50.98%
23. Saya puas dengan penghargaan masa kerja 5 (lima) tahunan di UKM.	1	1.96%	39	76.47%	11	21.57%	0	0.00%	51	78.43%
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	2.00%	25	50.00%	21	42.00%	3	6.00%	50	52.00%
25. Kompensasi penghargaan masa kerja di UKM yang saya terima sudah layak.	1	1.96%	30	58.82%	19	37.25%	1	1.96%	51	60.78%

**Tabel 9. Respon Kepuasan Karyawan Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
26. Saya puas dengan kompensasi lembur yang diberikan di UKM.	1	2.00%	17	34.00%	25	50.00%	7	14.00%	50	36.00%
27. Jika dibandingkan dengan kompensasi lembur di tempat lain, kompensasi lembur yang saya terima di UKM lebih baik.	1	2.04%	16	32.65%	26	53.06%	6	12.24%	49	34.69%
28. Kompensasi lembur di UKM yang saya terima sudah layak.	1	2.00%	20	40.00%	24	48.00%	5	10.00%	50	42.00%
29. Saya puas dengan asuransi kesehatan (Inhealth dan BPPJS) yang diberikan di UKM.	2	3.92%	39	76.47%	10	19.61%	0	0.00%	51	80.39%
30. Jika dibandingkan dengan asuransi kesehatan di tempat lain, asuransi kesehatan (Inhealth dan BPPJS) yang saya terima di UKM lebih baik.	1	1.96%	33	64.71%	17	33.33%	0	0.00%	51	66.67%
31. Asuransi kesehatan di UKM yang saya terima sudah layak.	1	1.96%	39	76.47%	11	21.57%	0	0.00%	51	78.43%

**Tabel 9. Respon Kepuasan Karyawan Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
32. Saya puas dengan dana pensiun yang diberikan di UKM.	1	2.00%	26	52.00%	21	42.00%	2	4.00%	50	54.00%
33. Jika dibandingkan dengan dana pensiun di tempat lain, dana pensiun yang saya terima di UKM lebih baik.	1	2.00%	17	34.00%	30	60.00%	2	4.00%	50	36.00%
34. Dana pensiun di UKM yang saya terima sudah layak.	1	2.00%	23	46.00%	25	50.00%	1	2.00%	50	48.00%
35. Saya puas dengan kompensasi dari adanya program pelayanan kesehatan keluarga (sebagai pengganti fasilitas Inhealth) di UKM.	2	4.00%	34	68.00%	14	28.00%	0	0.00%	50	72.00%
36. Jika dibandingkan dengan tempat lain, kompensasi dari program pelayanan kesehatan keluarga yang saya terima di UKM lebih baik.	2	4.00%	28	56.00%	20	40.00%	0	0.00%	50	60.00%
37. Kompensasi dari pelayanan kesehatan keluarga yang saya terima di UKM sudah layak.	2	4.00%	34	68.00%	14	28.00%	0	0.00%	50	72.00%

Tabel 9. Respon Kepuasan Karyawan Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017

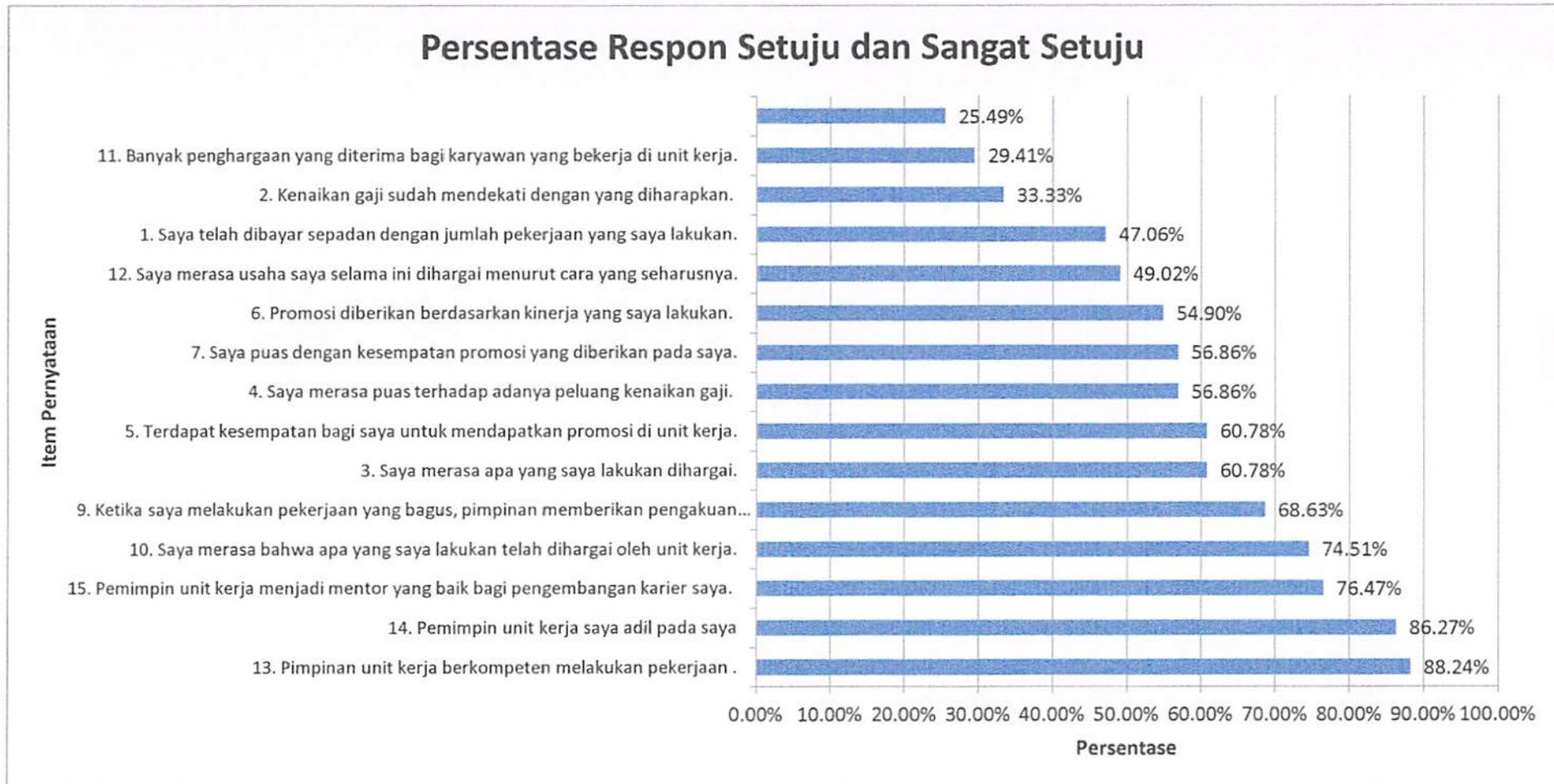
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
38. Banyaknya peraturan dan prosedur yang harus saya lakukan membuat saya mudah bekerja dengan baik.	1	1.96%	30	58.82%	18	35.29%	2	3.92%	51	60.78%
39. Birokrasi menunjang saya untuk melakukan pekerjaan yang baik.	1	1.96%	29	56.86%	20	39.22%	1	1.96%	51	58.82%
40. Saya harus melakukan banyak pekerjaan di kantor.	3	5.88%	42	82.35%	6	11.76%	0	0.00%	51	88.24%
41. Saya memiliki banyak pekerjaan rutin yang harus dilakukan.	4	7.84%	46	90.20%	1	1.96%	0	0.00%	51	98.04%
42. Terdapat petunjuk untuk menjalankan pekerjaan saya.	2	3.92%	37	72.55%	10	19.61%	2	3.92%	51	76.47%
43. Saya dapat bekerja sama secara baik dengan rekan kerja.	12	23.53%	37	72.55%	2	3.92%	0	0.00%	51	96.08%
44. Sedikit perselisihan pendapat dan pertengkar dalam lingkungan kerja saya.	6	11.76%	36	70.59%	9	17.65%	0	0.00%	51	82.35%
45. Saya harus bekerja keras menyelesaikan pekerjaan karena rekan kerja yang tidak kompeten ada dalam unit kerja saya.	2	3.92%	19	37.25%	25	49.02%	5	9.80%	51	41.18%

**Tabel 9. Respon Kepuasan Karyawan Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei 2017**

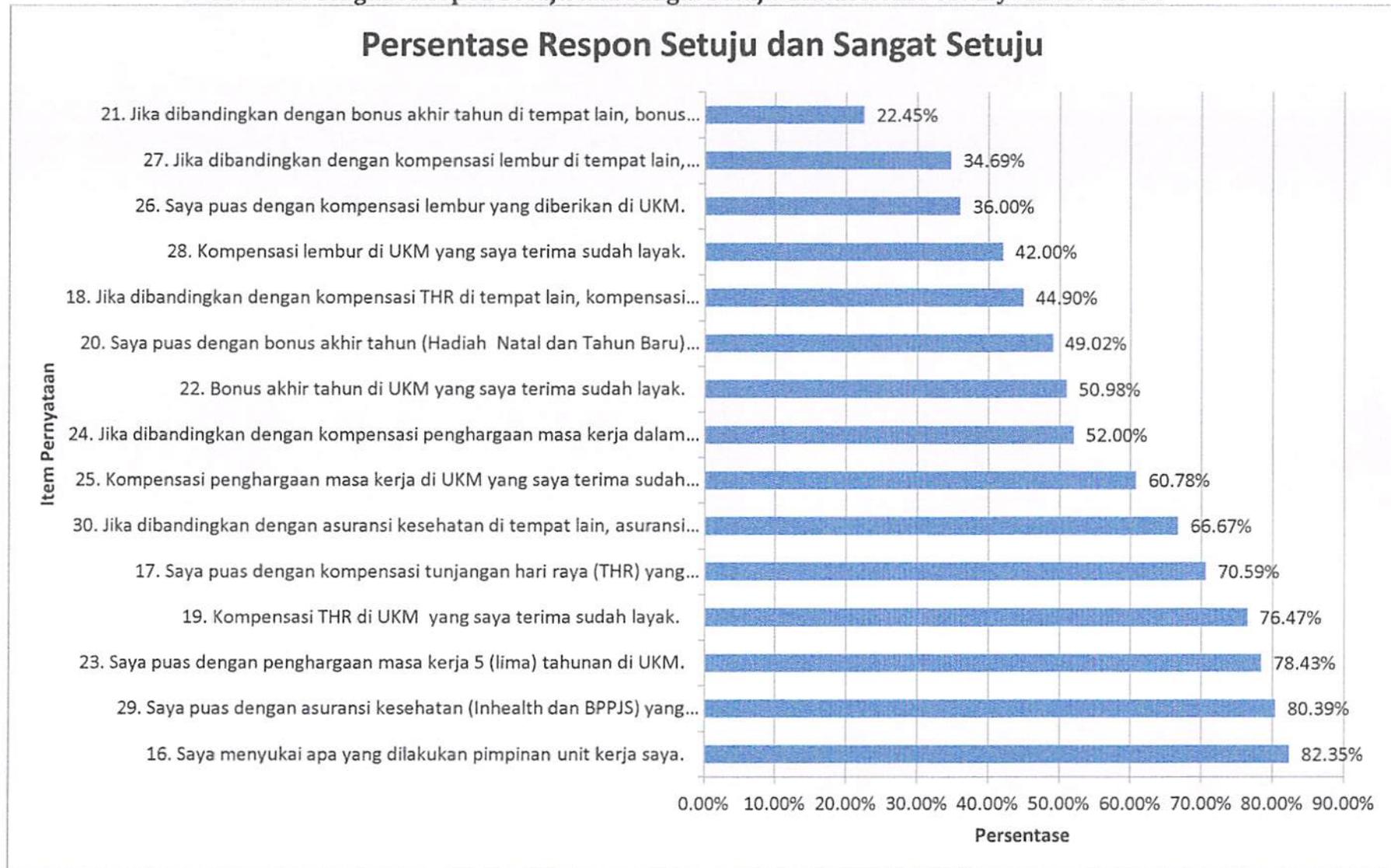
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
46. Saya merasa apa yang saya lakukan berarti.	9	17.65%	40	78.43%	2	3.92%	0	0.00%	51	96.08%
47. Pekerjaan saya menyenangkan.	6	11.76%	43	84.31%	2	3.92%	0	0.00%	51	96.08%
48. Saya suka melakukan banyak hal dalam pekerjaan saya.	7	13.73%	41	80.39%	3	5.88%	0	0.00%	51	94.12%
49. Saya bangga melakukan pekerjaan saya.	9	17.65%	40	78.43%	2	3.92%	0	0.00%	51	96.08%
50. Adanya komunikasi yang baik antar rekan kerja dalam lingkungan kerja.	8	15.69%	38	74.51%	5	9.80%	0	0.00%	51	90.20%
51. Terdapat tujuan yang jelas dalam unit kerja.	6	11.76%	37	72.55%	8	15.69%	0	0.00%	51	84.31%
52. Saya memiliki kesadaran bahwa pekerjaan yang saya lakukan harus selesai tepat waktu.	12	23.53%	39	76.47%	0	0.00%	0	0.00%	51	100.00%
53. Saya menerima penjelasan yang memadai selama menjalankan tugas.	4	7.84%	37	72.55%	9	17.65%	1	1.96%	51	80.39%
<b>Rata-rata Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju dari Responden</b>										<b>65.58%</b>

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

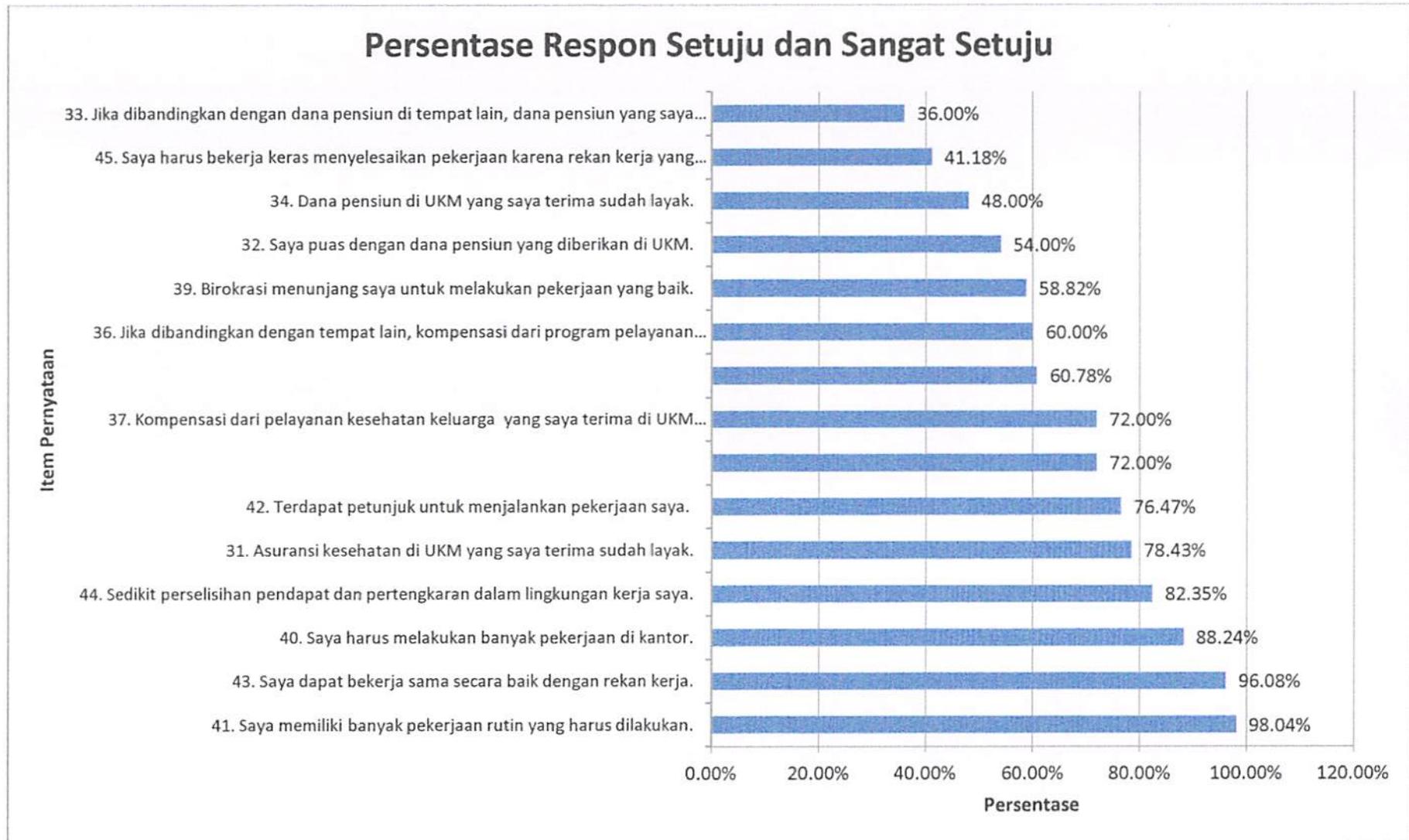
**Gambar 1.**  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Untuk Item Pertanyaan No. 1-15**



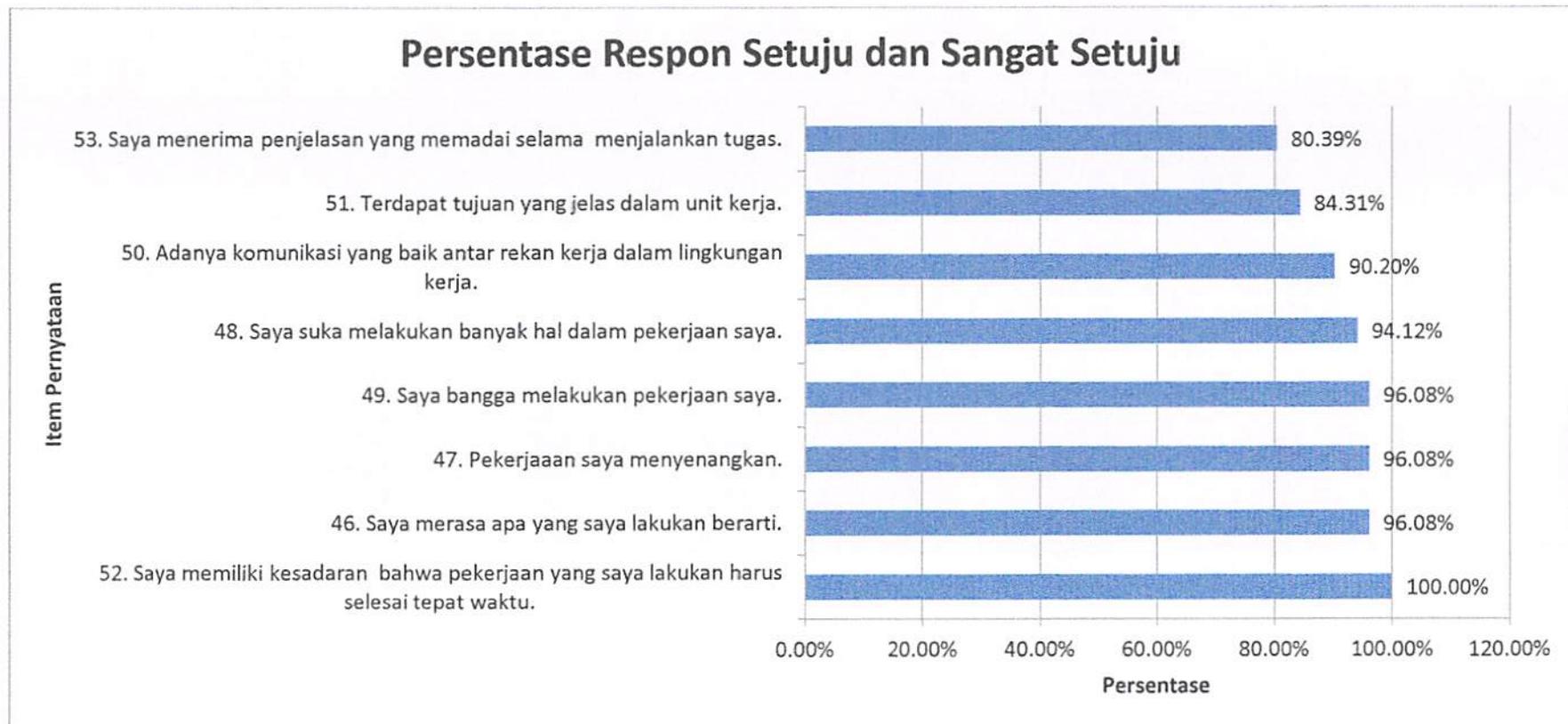
**Gambar 2.**  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Untuk Item Pertanyaan No. 16-30**



**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 1 dengan respon kepuasan sebesar 47.06%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Kesepadanan gaji yang diterima dengan jumlah pekerjaan yang dilakukan.
2. Item pernyataan nomor 2 dengan respon kepuasan sebesar 33.33%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Kenaikan gaji sudah mendekati dengan yang diharapkan.
3. Item pernyataan nomor 4 dengan respon kepuasan sebesar 56.86%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Kepuasan terhadap adanya peluang kenaikan gaji.
4. Item pernyataan nomor 6 dengan respon kepuasan sebesar 54.90%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Promosi yang diberikan berdasarkan kinerja yang dilakukan.
5. Item pernyataan nomor 7 dengan respon kepuasan sebesar 56.86%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Kepuasan kesempatan promosi yang diberikan.
6. Item pernyataan nomor 8 dengan respon kepuasan sebesar 25.49%. 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.
7. Item pernyataan nomor 11 dengan respon kepuasan sebesar 29.41%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Banyaknya penghargaan yang diterima karyawan di unit kerja.
8. Item pernyataan nomor 12 dengan respon kepuasan sebesar 49.02%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Usaha selama bekerja dihargai menurut cara yang seharusnya.
9. Item pernyataan nomor 18 dengan respon kepuasan sebesar 44.90%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Kompensasi THR yang diterima di UKM lebih baik.
10. Item pernyataan nomor 20 dengan respon kepuasan sebesar 49.02%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Bonus akhir tahun (Hadiah Natal dan Tahun Baru) yang diberikan di UKM.

11. Item pernyataan nomor 21 dengan respon kepuasan sebesar 22.45%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang : Bonus akhir tahun yang diterima di UKM lebih baik.
12. Item pernyataan nomor 22 dengan respon kepuasan sebesar 50.98%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang : Bonus akhir tahun di UKM yang diterima sudah layak.
13. Item pernyataan nomor 24 dengan respon kepuasan sebesar 52.00%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang : Kompensasi penghargaan masa kerja dalam jangka waktu tertentu yang diterima di UKM lebih baik.
14. Item pernyataan nomor 26 dengan respon kepuasan sebesar 36.00%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang : kompensasi lembur yang diberikan di UKM.
15. Item pernyataan nomor 27 dengan respon kepuasan sebesar 34.69%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang : Kompensasi lembur yang diterima di UKM lebih baik.
16. Item pernyataan nomor 28 dengan respon kepuasan sebesar 42.00%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Kompensasi lembur yang diterima di UKM sudah layak.
17. Item pernyataan nomor 32 dengan respon kepuasan sebesar 54.00%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang: Dana pensiun yang diberikan di UKM.
18. Item pernyataan nomor 33 dengan respon kepuasan sebesar 36.00%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang : Dana pensiun yang diterima di UKM lebih baik.
19. Item pernyataan nomor 34 dengan respon kepuasan sebesar 48.00%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang : Dana pensiun di UKM yang diterima sudah layak.
20. Item pernyataan nomor 39 dengan respon kepuasan sebesar 58.82%. Item pertanyaan ini merupakan item pernyataan kepuasan tentang : Birokrasi yang menunjang untuk melakukan pekerjaan yang baik.
21. Item pernyataan nomor 45 dengan respon kepuasan sebesar 41.18%. 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 peningkatan jumlah 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 dan dana pensiun.
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 Pemantauan BPPJM 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"/> 3-4 anak
		<input type="checkbox"/> 1-2 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

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
14	Pemimpin unit kerja saya adil pada saya	1	2	3	4
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

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
31	Asuransi kesehatan di UKM yang saya terima sudah layak.	1	2	3	4
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

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
50	Adanya komunikasi yang baik antar rekan kerja dalam lingkungan kerja.	1	2	3	4
51	Terdapat tujuan yang jelas dalam unit kerja.	1	2	3	4
51	Saya memiliki kesadaran bahwa pekerjaan yang saya lakukan harus selesai tepat waktu.	1	2	3	4
52	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.

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

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