

KEPUASAN DOSEN DAN PEGAWAI STKIP PGRI PONTIANAK

Yudi Darma¹, Syarifah Fadillah²

^{1, 2}Program Studi Pendidikan Matematika IKIP PGRI Pontianak,
Jl. Ampera No. 88 Pontianak
e-mail: yudidarmamtk@gmail.com¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap persepsi dosen dan pegawai STKIP-PGRI Pontianak. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan metode *evaluation research*. Populasi penelitian adalah seluruh dosen dan pegawai aktif STKIP-PGRI Pontianak tahun 2013. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 204 orang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa secara umum tingkat kepuasan kerja dosen dan pegawai STKIP PGRI tergolong cukup baik. Secara khusus menunjukkan: (1) kepuasan dosen yang tergolong sangat baik yaitu kesempatan melanjutkan studi S2 dan S3, (2) kepuasan dosen dan pegawai yang tergolong baik yaitu: keteladanan dan kebijakan pimpinan, kekonsistenan dalam penegakan aturan, jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya, suasana kerja dalam unit kerja, keterbukaan dan kemudahan komunikasi, dan kesempatan mengikuti seminar, kursus, atau pelatihan, dan (3) kepuasan dosen dan pegawai yang tergolong cukup baik yaitu: kesempatan dipromosikan dalam jabatan struktural, kesesuaian beban kerja dan penghasilan dengan tupoksi, penghargaan atas prestasi, pemberian sanksi atas pelanggaran aturan, serta keselamatan dan keamanan kerja.

Kata Kunci: persepsi, dosen, pegawai.

Abstract

The purposes of this research are to know: perceptions of students lecturer and staff at STKIP-PGRI Pontianak. This research is a descriptive study using quantitative methods. The study population was all lecturer and staff in STKIP-PGRI Pontianak as an active year 2013. Sampling was done by purposive sampling technique. The number of samples taken as many as 204 informans. Methods of data collection in this study using questionnaires to purposes of worked capacity, leadership, reward, assurance, policy, the goodness, harmoni, and haved. Analysis using descriptive statistical techniques. Based on the results of research and discussion we concluded that good quality aspects.

Keyword: *perceptions, lecturer, staff.*

PENDAHULUAN

Amanat yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah Pemerintah Negara Indonesia berkewajiban untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Salah satu upaya untuk mewujudkannya yaitu melalui pendidikan. Menurut Undang-Undang Republik

Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab 1 ayat 1, yaitu:

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Pendidikan merupakan salah satu bidang yang memperoleh perhatian serius dari pemerintah, karena pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam Pembangunan Nasional, tanpa adanya pendidikan pastinya negara tidak akan memiliki tingkat persaingan di dunia internasional. Hal ini sangat erat kaitannya dengan tujuan pembangunan masyarakat indonesia yang seutuhnya. Melalui pendidikan diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat masyarakat indonesia, baik dikalangan nasional maupun kalangan internasional.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen pasal 1 ayat (2) mendefinisikan bahwa: Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut, maka dosen memiliki peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak pelaksana keseluruhan proses pendidikan. Dosen bertanggung jawab terhadap proses belajar mengajar, oleh karena itu dalam upaya peningkatan mutu pendidikan tinggi dosen memegang peranan dan kedudukan kunci dalam keseluruhan proses pendidikan terutama di perguruan tinggi. (Trianto dan Tutik 2006:3).

Kekuatan utama perguruan tinggi dalam kehidupannya terletak pada kekuatan sumber daya dosen. Upaya pembenahan kurikulum, perbaikan prasarana dan sarana, manajemen perguruan tinggi merupakan hal penting, namun tanpa adanya dosen yang bermutu dan sejahtera, semuanya itu menjadi kurang bermakna. Kinerja dosen merupakan faktor yang sangat menentukan bagi

keberhasilan suatu perguruan tinggi dalam melaksanakan misinya, kinerja dosen merupakan penggerak bagi keberhasilan tujuan yang hendak dicapai oleh lembaga perguruan tinggi Mangkunegara (2004 : 67) memberikan pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai (dosen) dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adapun tugas dosen berdasarkan Keputusan Menteri Negara Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 38/KEP/MK.WASPAK/8/1999 Tentang Jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kreditnya Pasal 3 disebutkan Tugas pokok Dosen adalah melaksanakan pendidikan dan pengajaran pada perguruan tinggi, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat.

Undang-Undang RI No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen pasal 60 menegaskan bahwa dalam melaksanakan tugas keprofesional, dosen berkewajiban sebagai berikut: (1) Melaksanakan, pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (2) Merencanakan, melaksanakan proses pembelajaran serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran. (3) Meningkatkan dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompetensi secara berkelanjutan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. (4) Bertindak obyektif dan tidak diskriminatif atas dasar pertimbangan jenis kelamin, agama, suku, ras, kondisi fisik tertentu, atau latar belakang sosioekonomi peserta didik dalam pembelajaran. (5) Menjunjung tinggi peraturan perundang-undangan, hukum, dan kode etik, serta nilai-nilai agama dan etika. (6) Memelihara dan memupuk persatuan dan kesatuan bangsa.

Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tapi berhubungan dengan kepuasan kerja dan tingkat imbalan, dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu. Oleh karena itu, menurut model partner-lawyer (Donnelly, Gibson and Inancevich: 1994), kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor-faktor: (1) harapan mengenai imbalan, (2) dorongan (motivasi), (3) kemampuan, kebutuhan dan sifat, (4) persepsi terhadap

tugas, (5) imbalan internal dan eksternal, (6) persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja. (Mangkuprawira, 2007:2).

Perubahan merupakan hal yang niscaya dalam kehidupan manusia. Demikian pula orientasi pendidikan yang semula bertumpu pada asumsi ilmu untuk ilmu mengalami perubahan menjadi ilmu untuk kemanfaatan hajat hidup orang banyak. Pertanyaan yang sering muncul setelah seseorang menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi ialah akan kerja apa, di mana, dan untuk siapa. Pertanyaan tersebut mengindikasikan perubahan kesadaran sekaligus harapan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh di bangku kuliah dapat bermanfaat bagi orang lain melalui karya nyata sang sarjana. Demikian pula secara kelembagaan, lembaga pendidikan ditagih oleh *stakeholders* tentang kiprah nyata mencerdaskan generasi bangsa dalam wujud melahirkan lulusan yang berkualitas secara akademis maupun yang anggun kepribadiannya.

Untuk melaksanakan cita-cita mulia tersebut, lembaga pendidikan dituntut untuk terus mereorganisasi dirinya dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan kepada publik. Salah satunya melalui penilaian kinerja institusi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) dan penyusunan laporan Evaluasi Diri sebagai dasar pijakan konsolidasi organisasi dan pengembangan program kegiatan akademik. Salah satu butir evaluasi diri dan isian borang akreditasi ialah mengenai kepuasan dosen dan pegawai terhadap kinerja, pelaksanaan dan atau pengelolaan sebuah perguruan tinggi.

Di tengah ketatnya persaingan penyedia layanan pendidikan, hal ini yang menjadi dasar dan motivasi bagi Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Persatuan Guru Republik Indonesia (STKIP-PGRI) Pontianak sebagai salah satu institusi pendidikan yang berkomitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu dengan mengutamakan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan harapan masyarakat, agar menambah minat masyarakat untuk menggunakan layanan pendidikan yang disediakan oleh STKIP PGRI Pontianak.

Untuk mencapai tujuan tersebut sudah barang tentu dituntut pengelolaan pendidikan, baik proses perkuliahan (*transfer of knowledge and value*) maupun pelayanan pendidikan yang berkualitas. Ketidakefektifan dan ketidaktepatan

dalam pengelolaan pendidikan akan berdampak pada *output* yang dihasilkan, baik kualitas maupun produktivitas. Sementara tuntutan masyarakat akan tenaga pendidik yang profesional serta pertumbuhan minat menjadi tenaga pendidik dari tahun ke tahun semakin meningkat. Sebaik apapun perencanaan juga akan terpulang pada proses pelaksanaannya yang dilihat terhadap perspektif pengelolaan maupun *managerial* yang dibuat, oleh sebab itu tentunya sebagai wahana refleksi dalam rangka peningkatan mutu tentunya mesti harus dilakukan evaluasi secara berkala berkenaan dengan hal tersebut.

STKIP PGRI Pontianak yang memiliki sepuluh program studi tentunya sangat membutuhkan sarana evaluasi sebagai perbaikan dalam melaksanakan pelayanan pendidikan, hal ini juga tentunya akan diharapkan mampu mendobrak peringkat nilai akreditasi yang sebelumnya untuk masing-masing program studi. Hal ini didukung pula oleh minat masyarakat terhadap STKIP PGRI Pontianak yang secara kuantitas hampir tidak pernah surut. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang diantaranya bahwa masih sangat dibutuhkannya tenaga pendidik di Provinsi Kalimantan Barat.

Dengan semakin bertambahnya minat masyarakat terhadap STKIP PGRI Pontianak tentu hal ini menjadi pemacu oleh pihak pelaksana pendidikan untuk selalu meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan pendidikan. Pelayanan pendidikan disini dapat dipandang sebagai suatu tindakan yang dapat diberikan oleh seluruh jajaran, terutama komitmen yang dibangun oleh pimpinan untuk kemudian diteruskan civitas sebagai satu kesatuan.

Seperti yang diungkapkan Craves (dalam Srinadi, 2008: 218) bahwa “Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen”. Dalam rangka memberikan kepuasan yang tinggi kepada pelaksana baik dosen maupun pegawai diperlukan pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen.

Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh dosen dan pegawai terhadap pelayanan, pelaksanaan, *management*, dan hal-hal yang potensial terhadap kemajuan sebuah institusi perguruan tinggi. Menyikapi hal

tersebut STKIP PGRI Pontianak perlu melakukan evaluasi, hal ini bertujuan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kredibilitasnya serta untuk menepis persepsi negatif yang dapat menyebabkan robohnya konsep yang dibangun dalam proses perjuangan menuju peningkatan mutu pengelolaan perguruan tinggi. Dosen dan pegawai sebagai pelaksana di dalamnya juga berhak untuk menilai hal tersebut, apakah telah sesuai antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh dosen dan pegawai.

Pengukuran tentang sejauhmana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan pelanggannya, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan suatu institusi pendidikan. Hal ini direalisasikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pelanggan/pemakai jasa pendidikan. Menurut Srinadi (2008: 218) pengukuran tingkat kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Untuk itu pelayanan pendidikan harus dimulai dari kebutuhan konsumen akan pelayanan dan berakhir pada tingkat kepuasan konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan/pemakai/pelaksana jasa pendidikan, dan salah satunya dosen dan pegawai di lingkungan STKIP PGRI Pontianak yang berkenaan dengan beban kerja, kepemimpinan, *reward*, jaminan, keamanan, kenyamanan, suasana kerja, hak, dan sebagainya yang akan dituangkan dalam judul penelitian “*Kepuasan Kerja Dosen dan Pegawai (Studi Survei di STKIP PGRI Pontianak)*”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan dari latar belakang di atas, maka penelitian ini dirumuskan “bagaimanakah kepuasan (persepsi) dosen dan pegawai di STKIP PGRI Pontianak?” dengan cakupan sub rumusan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi dosen dan pegawai terhadap kesempatan dipromosikan dalam jabatan struktural?

2. Bagaimana persepsi dosen dan pegawai terhadap kesesuaian beban kerja dengan tupoksi?
3. Bagaimana persepsi dosen dan pegawai terhadap kesesuaian penghasilan dengan tupoksi?
4. Bagaimana persepsi dosen dan pegawai terhadap keteladanan pimpinan di lingkungan STKIP PGRI Pontianak?
5. Bagaimana persepsi dosen dan pegawai terhadap kebijakan pimpinan di lingkungan STKIP PGRI Pontianak?
6. Bagaimana persepsi dosen dan pegawai terhadap kekonsistenan dalam penegakan hukum di lingkungan STKIP PGRI Pontianak?
7. Bagaimana persepsi dosen dan pegawai terhadap penghargaan atas prestasi dosen dan pegawai?
8. Bagaimana persepsi dosen dan pegawai terhadap pemberian sanksi atas pelanggaran aturan yang dilakukan dosen dan pegawai?
9. Bagaimana persepsi dosen dan pegawai terhadap suasana kerja di lingkungan STKIP PGRI Pontianak?
10. Bagaimana persepsi dosen dan pegawai terhadap keselamatan dan keamanan kerja di lingkungan STKIP PGRI Pontianak?
11. Bagaimana persepsi dosen dan pegawai terhadap jaminan (kesehatan dan sosial) di lingkungan STKIP PGRI Pontianak?
12. Bagaimana persepsi dosen dan pegawai terhadap keterbukaan dan kemudahan di lingkungan STKIP PGRI Pontianak?
13. Bagaimana persepsi dosen terhadap kesempatan dalam studi lanjut (S2 dan S3)?
14. Bagaimana persepsi dosen terhadap kesempatan dalam mengikuti seminar, kursus, atau pelatihan?

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian evaluasi (*evaluation research*), yang dilaksanakan dalam upaya mengetahui kekuatan dan kelemahan pelaksanaan,

pelayanan pendidikan pada STKIP PGRI Pontianak, serta suatu cara menentukan perbaikan bagi para pengambil keputusan sebagai wahana revitalisasi peningkatan perencanaan, pengelolaan, dan kinerja pada STKIP PGRI Pontianak sebagai instansi pendidikan yang profesional.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh dosen dan pegawai STKIP PGRI Pontianak yang berstatus aktif (tidak sedang di luar kota dan atau tugas belajar) pada tahun 2013 sejumlah 204 orang yang terdistribusi di sepuluh program studi dan sembilan belas yang terdiri dari unit pelaksana teknis, pusat, lembaga, dan badan di lingkungan STKIP PGRI Pontianak yang sekaligus ditetapkan sebagai responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data distribusi responden dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Tupoksi dan Jumlah Responden

Tupoksi Responden	Jumlah
Dosen	116
Pustakawan	1
Laboran	4
Teknisi	3
Tenaga Administrasi	60
Tenaga Pendukung	20
Total	204

Metode Pengumpulan Data

Metode dokumentasi

Budiyono (2003:54) berpendapat bahwa “metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan melihatnya dalam dokumen-dokumen yang telah ada”. Dalam penelitian ini metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data jumlah dosen dan pegawai yang terdistribusi di *hombase* tupoksi kerjanya masing-masing berdasarkan data dari unit kepegawaian yang kemudian disesuaikan dengan hasil serah terima instrumen yang di distribusikan oleh tim peneliti.

Metode angket

Metode Angket adalah cara pengumpulan data melalui pengajuan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada subyek penelitian, responden, atau sumber data dan jawabannya diberikan pula secara tertulis (Budiyono, 2003:47). Dalam

penelitian ini, metode angket digunakan untuk mengumpulkan data mengenai respon dosen dan pegawai dan pihak-pihak terkait dalam menghimpun informasi mengenai persepsi dosen dan pegawai berkenaan pada aspek-aspek mengenai beban kerja, kepemimpinan, *reward*, jaminan, keamanan, kenyamanan, suasana kerja, dan hak terhadap dosen dan pegawai di STKIP PGRI Pontianak. Adapun angket yang digunakan adalah angket tertutup.

Teknik Analisis Data

Untuk memperoleh simpulan berdasarkan hasil yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini. Data yang terhimpun dianalisis secara deskriptif dan dideskripsikan sesuai dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian pada masing-masing aspek persepsi dosen dan pegawai, memberikan interpretasi sesuai dengan keadaan yang dirasakan dan atau dialami oleh dosen dan pegawai STKIP PGRI Pontianak. Indikator kepuasan terdistribusi dalam empat belas pernyataan. Item pertama menanyakan tentang tupoksi responden, apakah sebagai dosen atau pegawai. Item kedua sampai ke tigabelas ditujukan untuk seluruh dosen dan pegawai. Item empatbelas dan limabelas khusus untuk responden yang berstatus dosen. Hasil penelitian untuk seluruh item pernyataan dalam angket secara jelas terlihat pada Tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2.
Prosentase Kepuasan Kerja Dosen dan Pegawai STKIP PGRI Pontianak

No	Pernyataan	A		B		C	
		%	Keterangan	%	Keterangan	%	Keterangan
2	Kesempatan dipromosikan dalam jabatan struktural	19	Sangat puas dan ada promosi karir yang jelas	46	Puas dan ada promosi karir namun belum jelas	33	Kurang dan tidak ada pengembangan karir
3	Kesuaian beban kerja dengan tupoksi	13	Sangat Sesuai	68,5	Sesuai	18,5	Kurang sesuai

4	Kesesuaian penghasilan (gaji/tunjangan) dengan tupoksi	13	Sangat sesuai	55	Sesuai	32	Kurang sesuai
5	Keteladanan pimpinan	30	Sangat baik	64	Baik	6	Kurang baik
6	Kebijakan pimpinan	26	Sangat baik	64	Baik	9	Kurang baik
7	Konsistensi penegakan aturan	33	Konsisten dan adil	37	Konsisten tetapi kurang adil	30	Kurang konsisten dan kurang adil
8	Penghargaan atas prestasi	19,5	Selalu ada penghargaan	42,5	Kadang-kadang ada penghargaan	36	Tidak ada penghargaan
9	Pemberian sangsi atas pelanggaran aturan	16	Selalu ada sangsi	54	Kadang-kadang ada sangsi	28	Tidak ada sangsi
10	Keselamatan dan keamanan kerja	13	Sangat terjamin	70	Terjamin	17	Kurang terjamin
11	Jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya	38	Ada dan memadai	57	Ada dan kurang memadai	4	Tidak ada
12	Suasana kerja dalam unit kerja	54	Harmonis dan menjadi tim yang tangguh	42	Cukup harmonis tetapi kurang koordinasi	4	Kurang harmonis & sulit bekerja sama
13	Keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi	24	Sangat Baik	63	Baik	13	Kurang Baik
14	Kesempatan studi lanjut (S ₂ , S ₃)	57	Sangat Baik	38	Baik	5	Kurang Baik
15	Kesempatan mengikuti seminar, kursus, atau pelatihan	32	Sangat Baik	47	Baik	21	Kurang Baik

Distribusi perolehan persepsi responden yang berjumlah sebanyak 204 (dua ratus empat) berdasarkan pernyataan yang menjadi tujuan untuk di eksplorasi pada penelitian ini akan digunakan sebagai wahana pijakan dasar sebagai alternatif perbaikan yang perlu menjadi perhatian dan prioritas untuk menunjang STKIP PGRI Pontianak menjadi institusi bermutu. Namun diantara pernyataan

yang diberikan, ternyata masih ada beberapa pernyataan yang tidak dilengkapi (dijawab) oleh responden, yaitu pada pernyataan nomor 2, 8, dan 9 sebesar 2% responden tidak menjawab, nomor 6 dan 11 sebesar 1%. Kelompok ini dianggap abstain, walaupun relatif sangat kecil tentunya ini perlu menjadi komitmen bersama untuk memberikan aspirasi untuk peningkatan mutu institusi.

Adapun prosentase dari masing-masing setiap pernyataan dan opsi pilihan terhadap persepsi dosen dan pegawai STKIP PGRI Pontianak dapat dilihat pada *bar chart* (Gambar 1) di bawah ini:



Gambar 1. *Percent Choice of Informan*

Proses pengolahan data untuk mengkategorikan masing-masing item respon responden dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3
Kategori Kepuasan Kerja Dosen dan Pegawai STKIP PGRI Pontianak

No	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
2	Kesempatan dipromosikan dalam jabatan struktural	1,83	Cukup Baik
3	Kesuaian beban kerja dengan tupoksi	1,94	Cukup Baik

4	Kesesuaian penghasilan (gaji/tunjangan) dengan tupoksi	1,81	Cukup Baik
5	Keteladanan pimpinan	2,23	Baik
6	Kebijakan pimpinan	2,17	Baik
7	Konsistensi penegakan aturan	2,03	Baik
8	Penghargaan atas prestasi	1,80	Cukup Baik
9	Pemberian sanksi atas pelanggaran aturan	1,84	Cukup Baik
10	Keselamatan dan keamanan kerja	1,96	Cukup Baik
11	Jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya	2,33	Baik
12	Suasana kerja dalam unit kerja	2,49	Baik
13	Keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi	2,11	Baik
14	Kesempatan studi lanjut (S ₂ , S ₃)	2,52	Sangat Baik
15	Kesempatan mengikuti seminar, kursus, atau pelatihan	2,11	Baik
Rata-rata		1,94	Cukup Baik

Dari Tabel 3 diperoleh bahwa rata-rata kepuasan kerja dosen dan pegawai STKIP PGRI Pontianak sebesar 1,94 dengan kategori cukup baik. Rata-rata terendah pada penghargaan prestasi yaitu 1,80 dan kategori tertinggi pada kesempatan studi lanjut, yaitu sebesar 2,52.

Berdasarkan hasil temuan dari penelitian ini diketahui bahwa untuk persepsi dosen dan pegawai secara umum termasuk dalam kategori cukup baik. Keadaan ini menurut Parasuraman, et al (Tjiptono, 2011: 347) dipengaruhi oleh sepuluh faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan, antara

lain: *reliability* (reliabilitas), merupakan kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan handal, *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kompetensi), merupakan penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan, *access* (akses) merupakan kemudahan untuk dihubungi dan ditemui oleh pengguna jasa, *courtesy* (kesopanan), merupakan sikap santun, respek, perhatian, dan keramahan sehingga mampu memberikan keteladanan, *communication* (komunikasi), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan) suasana dan tempat kerja, *understanding know the customer*, (kemampuan memahami kebutuhan), yaitu berupaya memahami dan memberikan apresiasi terhadap kinerja serta kebutuhan sosial lainnya.

Berdasarkan rekapitulasi dari pernyataan di atas (Tabel 3), aspek termasuk dalam kategori sangat baik yaitu pada aspek kesempatan mengikuti studi lanjut (S2 dan S3). Beberapa aspek persepsi yang termasuk dalam kategori baik yaitu: keteladanan pimpinan, kebijakan pimpinan, kekonsistenan dalam penegakan aturan, jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya, suasana kerja dalam unit kerja, keterbukaan dan kemudahan komunikasi, dan kesempatan mengikuti seminar, kursus, atau pelatihan. Persepsi yang sangat baik dan baik ini tentunya perlu dipertahankan oleh para pimpinan lembaga, agar dosen dan pegawai merasa nyaman dalam bekerja.

Kepuasan dosen dan pegawai memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan finansial, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Kartono (1987) menyatakan bahwa uang tidak selamanya menjadi motif primer bagi seseorang, tetapi

kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberi kepuasan tersendiri. Seperti yang terlihat pada aspek kesempatan melanjutkan studi, para dosen merasa sangat puas karena minat mereka diakomodir oleh lembaga dengan baik lewat beasiswa yang diberikan oleh lembaga.

Persepsi dosen dan pegawai tentang suasana kerja di unit kerja mereka yang baik juga perlu dipertahankan mengingat suasana kerja akan mempengaruhi kinerja seseorang. Seperti yang dikemukakan Peter M. Drucker (Wachyudin, 2002: 56) bahwa terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Salah satu dimensinya adalah dimensi sosial. Bekerja dapat dipandang sebagai suatu ungkapan hubungan sosial diantara sesama karyawan. Situasi yang menyebabkan perpecahan diantara sesama karyawan dapat menurunkan kinerja karyawan. Sebaliknya situasi atau suasana kerja yang menyenangkan akan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Beberapa aspek dari persepsi dosen dan pegawai yang tergolong cukup baik, yaitu: kesempatan dipromosikan dalam jabatan struktural, kesesuaian beban kerja dengan tupoksi, kesesuaian penghasilan dengan tupoksi, penghargaan atas prestasi, pemberian sanksi atas pelanggaran aturan, serta keselamatan dan keamanan kerja.

Persepsi dosen dan pegawai yang masih tergolong cukup baik ini menunjukkan bahwa adanya kesenjangan antara yang apa yang diharapkan dosen dan pegawai dengan hasil yang mereka peroleh. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler (Tjiptono (2004: 146) yang mengatakan bahwa “kepuasan (*satisfaction*) pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja

(atau hasil) yang dirasakan dibanding dengan harapan”. Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperoleh atau tidak terdapat kesenjangan antara kedua hal tersebut, dan apabila ada hal tersebut relatif rendah. Seseorang akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan tersebut cukup adil. Ketidakseimbangan perbandingan, khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, ketidakseimbangan yang dinilai menguntungkan akan memberikan kepuasan. Dapat dikatakan bahwa kepuasan dosen dan pegawai sebagai suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Apabila tinggi kapasitas kebutuhan yang terpenuhi, maka semakin tinggi pula kepuasan yang diterimanya.

Dari hasil rekapitulasi (Tabel 3) menunjukkan bahwa ada sebagian pegawai dan dosen yang merasa tidak sesuai antara beban kerja dan penghasilan mereka dengan tupoksi yang mereka emban. Demikian pula sebagian dosen dan pegawai merasa bahwa penghargaan yang diberikan lembaga kurang atas prestasi mereka yang mereka berikan. Dosen dan pegawai juga merasa bahwa sangsi yang diberikan untuk mereka yang melanggar peraturan kurang tegas. Mereka juga merasa bahwa dosen dan pegawai tidak mempunyai kesempatan yang sama dipromosikan dalam jabatan structural. Beberapa aspek persepsi ini tentunya perlu mendapat perhatian dari pimpinan lembaga STKIP PGRI Pontianak meningkatkan kepuasan dosen dan pegawainya, sehingga kinerja yang mereka berikan untuk kemajuan lembaga lebih baik.

Orter (1987: 30) mengemukakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh motivasi individual dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Kinerja supaya menjadi terarah dan produktif tentu harus dikendalikan. Untuk mengendalikan kinerja karyawan, Peter M. Drucker (Wachyudin, 2002: 56) mengemukakan bahwa harus memperhatikan dimensi keseimbangan. Dalam hubungan ini keseimbangan antara apa yang diperoleh dari pekerjaan dengan kebutuhan hidup akan memacu seseorang untuk berusaha lebih giat guna mencapai keseimbangan atau sebaliknya. Dimensi ini disebut juga sebagai dimensi kekuasaan pekerjaan karena ketidakseimbangan dapat menimbulkan konflik yang dapat menurunkan kinerja.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya maka dapat diperoleh kesimpulan umum bahwa kepuasan kerja dosen dan pegawai STKIP PGRI Pontianak tergolong cukup baik dengan rata-rata kepuasan 1,94 dari skor maksimum 3.

Dari 14 butir pernyataan pada angket kepuasan kerja yang diberikan kepada 204 dosen dan pegawai, 1 butir pernyataan tergolong sangat baik, 7 butir pernyataan tergolong baik, dan 6 butir pernyataan tergolong cukup baik. Kepuasan dosen yang tergolong sangat baik yaitu kesempatan melanjutkan studi S2 dan S3. Kepuasan dosen dan pegawai yang tergolong baik yaitu: keteladanan pimpinan, kebijakan pimpinan, kekonsistenan dalam penegakan aturan, jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya, suasana kerja dalam unit kerja, keterbukaan dan kemudahan komunikasi, dan kesempatan mengikuti seminar, kursus, atau pelatihan. Kepuasan dosen dan pegawai yang tergolong cukup baik yaitu:

kesempatan dipromosikan dalam jabatan struktural, kesesuaian beban kerja dengan tupoksi, kesesuaian penghasilan (gaji/tunjangan) dengan tupoksi, penghargaan atas prestasi, pemberian sanksi atas pelanggaran aturan, serta keselamatan dan keamanan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian disarankan beberapa hal berikut: (1) dalam beberapa hal yang tingkat kepuasan dosen dan pegawainya sudah mencapai kepuasan yang tergolong sangat baik dan baik, hendaknya hal-hal tersebut dipertahankan, (2) perlu adanya peninjauan kembali berkenaan dengan beban kerja dan penghasilan yang diperoleh dosen dan pegawai pada tupoksi yang mereka emban, (3) lembaga STKIP PGRI Pontianak perlu mengupayakan pemberian penghargaan baik bagi dosen maupun pegawai, misalnya dengan mengadakan pemilihan dosen teladan atau pegawai teladan, (4) lembaga STKIP PGRI Pontianak juga perlu mengupayakan pemberian sanksi yang tegas pada dosen atau pegawai yang melanggar aturan atau kode etik dosen dan pegawai. Hal ini akan berimplikasi positif pada dosen dan pegawai agar disiplin dalam melaksanakan tupoksi mereka, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas lembaga STKIP PGRI Pontianak.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami sampaikan kepada STKIP PGRI Pontianak yang memberikan bantuan moril dan finansial terhadap pelaksanaan penelitian serta civitas akademika yang berkenan memberikan informasi dan bekerja sama secara pro aktif.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiyono. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surakarta: UNS Press.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hill. G. M., R. N. Gates and G. W. Burton. 1993. *Forage quality and steer grazing performance from Tifton 85 and Tifton 78 bermudagrass pastures*. J, Anim. Sci. 71:3219.
- Kartono, K. 1987. *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan itu Abnormal*. Jakarta: Rajawali.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkuprawira, Sjafriz. 2007. *Kinerja: Apa Itu?*. <http://ronawajah.wordpress.com/2007/05/29/kinerja-apa-itu> (23/12/2013)
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1985. *"A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research"*. Journal of Marketing, Vol;. 49 (Fall), pp. 41-50.
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing
- Trianto dan Tutik, Titik Triwulan. 2006. *Tinjauan Yuridis Hak serta Kewajiban Pendidik Menurut UU Guru dan Dosen*. Surabaya: Prestasi Pustaka.