



Tersedia secara online di HYPERLINK "<http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jurmatis/index>" <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jurmatis/index>

JURMATIS



Analisis Kepuasan Kerja Dosen dengan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* di Universitas ABC Jakarta

Dian Jingga Permana^{*1}, Rimsa Rusmiland², Irman Maulana³

dianjpermana@gmail.com¹, rrjf60@gmail.com², maulana.irman@gmail.com³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Industri, Fakultas FTIK, Universitas Indraprasta PGRI

Informasi Artikel

Riwayat Artikel :

Received : 04 – September – 2026

Revised : 19 – September – 2026

Accepted : 21 – September – 2026

Keywords:

Job Satisfaction; *Customer Satisfaction Index (CSI)*; *Importance Performance Analysis (IPA)*

Abstract

Lecturer job satisfaction is essential for sustaining individual performance, teaching quality, and the overall effectiveness of higher education institutions. Nevertheless, empirical evidence concerning lecturer job satisfaction in private universities in Jakarta remains limited, particularly in relation to the distinctive working environment of a metropolitan area. This study aimed to assess the level of lecturer job satisfaction and identify the attributes requiring priority improvement at Universitas ABC Jakarta. Data were collected through a 32-item questionnaire administered to 30 lecturers from a population of 55. The Customer Satisfaction Index (CSI) was employed to quantify the overall level of satisfaction, while Importance Performance Analysis (IPA) was used to map the relative importance and perceived performance of each attribute. The results indicated that lecturer job satisfaction was generally classified as good, with the Academic Leadership dimension achieving the highest CSI score of 84.62%. The IPA results further identified four attributes B1, B2, B15, and B31 as priority areas requiring managerial attention and improvement. These findings provide an evidence-based framework for institutional decision-makers to formulate targeted strategies for improving lecturers' working conditions and job satisfaction. Such improvements may contribute to stronger organizational commitment, enhanced implementation of the Tri Dharma of Higher Education, and sustainable institutional performance.

Abstrak

Kepuasan kerja dosen merupakan faktor penting dalam mempertahankan kinerja individu, kualitas pembelajaran, dan efektivitas perguruan tinggi secara keseluruhan. Meskipun demikian, bukti empiris mengenai kepuasan kerja dosen pada perguruan tinggi swasta di Jakarta masih terbatas, khususnya yang berkaitan dengan karakteristik lingkungan kerja di wilayah metropolitan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja dosen dan mengidentifikasi atribut yang memerlukan prioritas perbaikan di Universitas ABC Jakarta. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri atas 32 butir pernyataan dan diberikan kepada 30 dosen dari total populasi sebanyak 55 dosen. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan, sedangkan *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dosen secara umum berada dalam kategori baik, dengan dimensi Kepemimpinan Akademik memperoleh nilai CSI tertinggi sebesar 84,62%. Hasil analisis IPA juga mengidentifikasi empat atribut, yaitu B1, B2, B15, dan B31, sebagai aspek prioritas yang memerlukan perhatian dan perbaikan manajerial. Temuan ini menyediakan dasar berbasis bukti bagi pengambil kebijakan institusi untuk merumuskan strategi perbaikan yang lebih terarah dalam meningkatkan kondisi kerja dan kepuasan kerja dosen.

Untuk melakukan sitasi pada penelitian ini dengan format: Permana, D. J., Rusmiland, R., & Maulana, I (2026). Analisis Kepuasan Kerja Dosen Dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis di Universitas ABC Jakarta. JURMATIS: Jurnal Manajemen Teknologi dan Teknik Industri, volume 8 (2), 1 – 12.

Perbaikan tersebut diharapkan dapat memperkuat komitmen organisasi, meningkatkan pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi, dan mendukung kinerja institusi secara berkelanjutan.

1. Pendahuluan

Perguruan tinggi berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan sumber daya manusia. Dalam konteks tersebut, pendidikan tinggi di Indonesia tidak hanya berfungsi untuk menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten, tetapi juga menjadi pusat penelitian dan inovasi yang mendukung pembangunan nasional [1]. Dosen merupakan salah satu unsur penting dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.

Perguruan tinggi negeri dan swasta saling melengkapi dalam memperluas akses dan pilihan pendidikan tinggi. Universitas ABC merupakan salah satu perguruan tinggi swasta (PTS) di Jakarta yang menyelenggarakan tujuh program studi. Institusi ini mengalami penurunan jumlah mahasiswa, sejalan dengan laporan penurunan jumlah mahasiswa baru PTS hingga 30% yang antara lain dipengaruhi oleh panjangnya periode seleksi masuk perguruan tinggi negeri, khususnya melalui jalur mandiri [2]. Untuk menghadapi kondisi tersebut, Universitas ABC menerapkan sejumlah kebijakan efisiensi, seperti pembelajaran hibrida, pembatasan fasilitas akademik, dan pengurangan gaji dosen.

Kebijakan efisiensi tersebut dapat memengaruhi kondisi kerja, kesejahteraan dosen, dan pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi. Kepuasan kerja dosen berkaitan dengan kinerja, mutu pembelajaran, dan kualitas layanan akademik [3]. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu menyediakan dukungan yang memadai untuk menjaga kepuasan dan kinerja dosen serta mengurangi kejenuhan kerja [4]. Dosen yang puas terhadap pekerjaannya cenderung menunjukkan komitmen, produktivitas penelitian, dan konsistensi pengajaran yang lebih baik.

Sejumlah penelitian di lingkungan perguruan tinggi swasta menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen. Peningkatan kepuasan kerja dapat dilakukan melalui perbaikan kompensasi, pengelolaan beban kerja, dan lingkungan kerja [5]. Sebaliknya, pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi dapat memicu ketidakpuasan apabila tidak disertai dukungan institusi dan penghargaan yang sepadan.

Kepuasan kerja dosen menjadi salah satu isu yang mendapat perhatian, terutama terkait dengan kesejahteraan dan beban kerja. Persoalan tersebut turut melatarbelakangi pengajuan uji materiil Undang-Undang Guru dan Dosen kepada Mahkamah Konstitusi

karena kompensasi dan apresiasi terhadap dosen dinilai belum sebanding dengan kontribusi, beban kerja, dan latar belakang pendidikannya [6]. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kebijakan dan sistem kesejahteraan dosen. Meskipun penelitian mengenai kepuasan kerja dosen di PTS telah dilakukan di berbagai daerah, kajian yang secara khusus membahas dosen PTS di Jakarta masih terbatas.

Konteks lingkungan kerja PTS di Jakarta perlu dikaji karena memiliki karakteristik yang dapat berbeda dari wilayah lain. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan kerja dosen dan mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan di Universitas ABC Jakarta.

2. Metode Penelitian

2.1. Desain penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja dosen berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui kuesioner. Data dianalisis menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan dan Importance–Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan. CSI mengukur kepuasan secara keseluruhan melalui pembobotan skor kinerja setiap atribut berdasarkan tingkat kepentingannya [7]. Sementara itu, diagram Kartesius IPA digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja [8]. Hasil pemetaan IPA dipengaruhi oleh penetapan titik potong pada sumbu kepentingan dan kinerja [9].

2.2. Populasi dan sampel

Dari populasi sebanyak 55 dosen Universitas ABC, diperoleh 30 kuesioner yang terisi lengkap dan layak dianalisis. Kerahasiaan identitas responden dijaga untuk mendukung kejujuran dan objektivitas jawaban. Responden terdiri atas 70% laki-laki dan 30% perempuan. Berdasarkan usia, 13% responden berusia 25–35 tahun, 57% berusia 36–45 tahun, dan 30% berusia lebih dari 45 tahun. Data pendidikan terakhir tercatat untuk 27 responden, yang terdiri atas 18 lulusan magister (S2) dan sembilan lulusan doktor (S3). Sebanyak 80% responden telah memiliki sertifikat pendidik, sedangkan 20% belum memilikinya. Berdasarkan jabatan fungsional, 65% responden merupakan Asisten Ahli dan 35% merupakan Lektor.

2.3. Instrumen Penelitian

Penyusunan kuesioner diawali dengan menentukan kriteria dan atribut kepuasan kerja dosen. Instrumen penelitian mencakup lima kriteria, yaitu kompensasi dan tunjangan, kepemimpinan akademik, lingkungan kerja fisik, peluang pengembangan karier, dan isi pekerjaan. Atribut pada setiap kriteria disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Daftar Kriteria dan Atribut Kepuasan Kerja Dosen

Kriteria Kompensasi dan Tunjangan	
B1	Gaji pokok yang saya terima setiap bulan sudah mencukupi kebutuhan hidup saya
B2	Institusi memberikan bonus/insentif tahunan berdasarkan pencapaian target KPI
B3	Besaran insentif penelitian yang diberikan institusi memadai untuk mendukung riset saya
B4	Institusi memberikan kesempatan yang adil untuk memperoleh tugas tambahan berbayar, seperti pembimbingan dan pengujian mahasiswa
B5	Saya menerima tunjangan kesehatan/asuransi yang komprehensif dari institusi
B6	Institusi menyediakan program asuransi kesehatan yang komprehensif untuk saya dan keluarga
B7	Pimpinan memberikan dukungan nyata dalam mencari pendanaan penelitian
Kriteria Kepemimpinan Akademik	
B8	Penilaian kinerja akademik (KPI) saya dilakukan secara adil dan objektif
B9	Pemimpin akademik berkomunikasi secara terbuka, dua arah, dan transparan mengenai kebijakan institusi
B10	Saya merasa mendapat dukungan moral dari atasan dalam menghadapi tantangan pekerjaan
B11	Visi dan misi tersebut dikomunikasikan dengan jelas kepada seluruh dosen dan staf
B12	Pemimpin akademik menyediakan pelatihan/lokakarya untuk meningkatkan kompetensi dosen dalam publikasi, pengajaran, dan penelitian
B13	Pemimpin akademik memberi contoh/teladan yang baik dalam hal etika akademik dan profesionalisme
Kriteria Lingkungan Kerja Fisik	
B14	Ruang dosen memiliki fasilitas yang nyaman (AC, pencahayaan, kursi)
B15	Koneksi WiFi/internet di kampus cukup cepat dan stabil untuk mendukung pekerjaan saya
B16	Ruang kelas dan laboratorium memiliki fasilitas teknologi yang memadai, seperti proyektor, AC, dan sistem audio
B17	Kantin/ruang istirahat di kampus bersih, nyaman, dan menyediakan makanan berkualitas
B18	Area parkir cukup luas dan aman untuk kendaraan saya
B19	Ruang kelas memiliki pendingin AC yang berfungsi baik sehingga mahasiswa nyaman belajar
B20	Proyektor di ruang kelas berfungsi dengan baik dan tidak sering rusak/mati
Kriteria Peluang Pengembangan Karir	

B21	Institusi menyediakan program pelatihan/lokakarya untuk meningkatkan keterampilan akademik dalam publikasi, penelitian, dan pengajaran
B22	Institusi memberikan kesempatan yang sama untuk mendapatkan beasiswa studi lanjut S3
B23	Institusi memberikan mentor/pembimbing senior yang membantu saya dalam mengembangkan publikasi di jurnal bereputasi
B24	Jalur promosi jabatan akademik tersedia secara jelas dan dapat dicapai melalui kinerja yang terukur
B25	Institusi memberikan kesempatan dan dukungan untuk mengikuti konferensi/seminar internasional
B26	Institusi memberikan kesempatan kepada dosen untuk menduduki posisi struktural atau melaksanakan tugas tambahan yang mendukung pengembangan karier
Kriteria Isi Pekerjaan	
B27	Mata kuliah yang ditugaskan, bidang riset, dan kegiatan pengabdian relevan dengan spesialisasi dan minat dosen
B28	Jumlah mahasiswa yang saya ajar seimbang sehingga saya bisa memberikan perhatian yang optimal.
B29	Jumlah mahasiswa yang saya bimbing seimbang dengan kemampuan saya.
B30	Saya memiliki waktu yang cukup untuk melakukan penelitian/abdimas dan publikasi.
B31	Pekerjaan saya sebagai dosen memberikan makna dan kepuasan pribadi.
B32	Kurikulum program studi diperbarui secara berkala mengikuti perkembangan dan kebutuhan dunia kerja.

(Sumber: Olah Data, 2026)

2.4. Prosedur Penelitian

2.4.1. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan secara kuantitatif dan menyeluruh berdasarkan perbandingan antara layanan yang diterima dan harapan pengguna [7]. Metode ini juga dapat digunakan untuk mengukur kepuasan karyawan dan mengidentifikasi aspek lingkungan kerja yang memengaruhinya [10]. Dalam penelitian ini, tingkat kepentingan dinyatakan dengan Y dan tingkat kinerja dinyatakan dengan X. Pengolahan data diawali dengan menghitung Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) untuk setiap atribut menggunakan rumus berikut [11]:

$$MIS_i = \frac{\sum_{j=1}^n Y_{ij}}{n} \quad (1)$$

$$MSS_i = \frac{\sum_{j=1}^n X_{ij}}{n} \quad (2)$$

Selanjutnya, Weight Factor (WF), Weight Score (WS), dan Customer Satisfaction Index (CSI) dihitung menggunakan rumus berikut:

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \quad (3)$$

$$WS_i = WF_i \times MSS_i \quad (4)$$

$$CSI = \left(\frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \right) \quad (5)$$

2.4.2. Importance Performance Analysis (IPA)

Tahap berikutnya adalah memetakan setiap atribut ke dalam empat kuadran IPA berdasarkan nilai X_i dan Y_i relatif terhadap nilai rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$. Atribut dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja rendah berada pada Kuadran I (Concentrate Here) sehingga menjadi prioritas perbaikan. Atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja tinggi berada pada Kuadran II (Keep Up the Good Work) sehingga perlu dipertahankan. Atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja rendah berada pada Kuadran III (Low Priority). Sementara itu, atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan kinerja tinggi berada pada Kuadran IV (Possible Overkill), yang menunjukkan kemungkinan alokasi sumber daya melebihi tingkat kepentingannya [8].

3. Hasil dan Pembahasan

Sebelum digunakan, isi instrumen ditelaah oleh responden pakar menggunakan Strategic Assumption Surfacing and Testing (SAST). Namun, uji validitas konstruk dan reliabilitas internal tidak dilakukan kembali pada sampel penelitian ini. Kondisi tersebut menjadi keterbatasan penelitian dan perlu dipertimbangkan dalam menafsirkan hasil. Hasil pengolahan data disajikan sebagai berikut.

3.1. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Nilai CSI dihitung berdasarkan penilaian responden terhadap tingkat kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y) menggunakan skala Likert lima poin. Hasil perhitungan CSI untuk setiap kriteria kepuasan kerja dosen disajikan sebagai berikut.

Tabel 2. Rekap Nilai CSI Kriteria Kompensasi dan Tunjangan

No	Y	MIS	X	MSS	WF	WS	Tingkat Kepuasan per Butir	Kategori
B1	147	4,90	58	1,93	21	40,60	0,39	Kurang Puas
B2	145	4,83	59	1,97	20,71	40,74	0,39	Kurang Puas
B3	113	3,77	76	2,53	16,14	40,90	0,51	Cukup Puas
B4	140	4,67	111	3,70	20	74,00	0,74	Puas
B5	74	2,47	78	2,60	10,57	27,49	0,52	Cukup Puas
B6	136	4,53	139	4,63	19,43	90,02	0,93	Sangat Puas

B7	92	3,07	91	3,03	13,14	39,87	0,61	Cukup Puas
Total		23,33		18,47		353,60	CSI = 70,72	Puas

(Sumber: Olah Data, 2026)

Berdasarkan Tabel 2, kriteria kompensasi dan tunjangan memperoleh nilai CSI sebesar 70,72% dan termasuk kategori puas. Namun, dua dari tujuh atribut memperoleh nilai rendah, yaitu B1 mengenai kecukupan gaji pokok dan B2 mengenai bonus atau insentif tahunan berdasarkan pencapaian KPI. Kedua atribut tersebut masing-masing memperoleh tingkat kepuasan sebesar 39% dan termasuk kategori kurang puas. Hasil ini menunjukkan bahwa responden belum menilai gaji pokok dan bonus berbasis KPI sebagai kompensasi yang memadai.

Tabel 3. Rekap Nilai CSI Kriteria Kepemimpinan Akademik

No	Y	MIS	X	MSS	WF	WS	Tingkat Kepuasan per Butir	Kategori
B8	127	4,23	135	4,50	17,42	78,40	0,90	Sangat Puas
B9	130	4,33	133	4,43	17,83	79,06	0,89	Sangat Puas
B10	136	4,53	138	4,60	18,66	85,82	0,92	Sangat Puas
B11	96	3,20	103	3,43	13,17	45,21	0,69	Puas
B12	105	3,50	103	3,43	14,40	49,45	0,69	Puas
B13	135	4,50	138	4,60	18,52	85,19	0,92	Sangat Puas
Total		24,30		25		423,12	CSI = 84,62	Sangat Puas

(Sumber: Olah Data, 2026)

Berdasarkan Tabel 3, kriteria kepemimpinan akademik memperoleh nilai CSI sebesar 84,62% dan termasuk kategori sangat puas. Meskipun demikian, atribut B11 mengenai komunikasi visi dan misi serta B12 mengenai pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dosen masing-masing memperoleh tingkat kepuasan sebesar 69% dan termasuk kategori puas. Institusi masih dapat meningkatkan kejelasan komunikasi visi dan misi serta penyelenggaraan pelatihan yang relevan bagi dosen.

Tabel 4. Rekap Nilai CSI Kriteria Lingkungan Kerja Fisik

No	Y	MIS	X	MSS	WF	WS	Tingkat Kepuasan per Butir	Kategori
B14	117	3,90	136	4,53	16,05	72,76	0,91	Sangat Puas
B15	127	4,23	57	1,90	17,42	33,10	0,38	Kurang Puas
B16	124	4,13	125	4,17	17,01	70,87	0,83	Sangat Puas
B17	117	3,90	78	2,60	16,05	41,73	0,52	Cukup Puas
B18	118	3,93	118	3,93	16,19	63,67	0,79	Puas
B19	124	4,13	138	4,60	17,01	78,24	0,92	Sangat Puas
B20	119	3,97	89	2,97	16,32	48,43	0,59	Cukup Puas

Total	24,30	20,17	408,80	CSI = 81,76%	Sangat Puas
--------------	-------	-------	--------	---------------------	--------------------

(Sumber: Olah Data, 2026)

Berdasarkan Tabel 4, kriteria lingkungan kerja fisik memperoleh nilai CSI sebesar 81,76% dan termasuk kategori sangat puas. Namun, atribut B15 mengenai kecepatan dan kestabilan internet kampus memperoleh tingkat kepuasan sebesar 38% dan termasuk kategori kurang puas. Oleh karena itu, kualitas jaringan internet, terutama kecepatan dan kestabilan koneksi, perlu ditingkatkan untuk mendukung tugas akademik dosen.

Tabel 5. Rekap Nilai CSI Kriteria Peluang Pengembangan Karir

No	Y	MIS	X	MSS	WF	WS	Tingkat Kepuasan per Butir	Kategori
B21	72	2,40	77	2,57	10,39	26,67	0,51	Cukup Puas
B22	132	4,40	139	4,63	19,05	88,25	0,93	Sangat Puas
B23	111	3,70	95	3,17	16,02	50,72	0,63	Cukup Puas
B24	133	4,43	141	4,70	19,19	90,20	0,94	Sangat Puas
B25	126	4,20	111	3,70	18,18	67,27	0,74	Puas
B26	119	3,97	94	3,13	17,17	53,80	0,63	Cukup Puas
Total		23,10		21,90		376,92	CSI = 75,38%	Puas

(Sumber: Olah Data, 2026)

Berdasarkan Tabel 5, kriteria peluang pengembangan karier memperoleh nilai CSI sebesar 75,38% dan termasuk kategori puas. Tiga dari enam atribut berada pada kategori cukup puas. Atribut B21 mengenai program pelatihan memperoleh tingkat kepuasan sebesar 51%, sedangkan B23 mengenai pendampingan publikasi dan B26 mengenai kesempatan memperoleh posisi struktural masing-masing memperoleh tingkat kepuasan sebesar 63%. Hasil tersebut menunjukkan perlunya penguatan program pelatihan, pendampingan publikasi, dan transparansi kesempatan memperoleh tugas tambahan sebagai bagian dari pengembangan karier dosen.

Tabel 6. Rekap Nilai CSI Kriteria Isi Pekerjaan

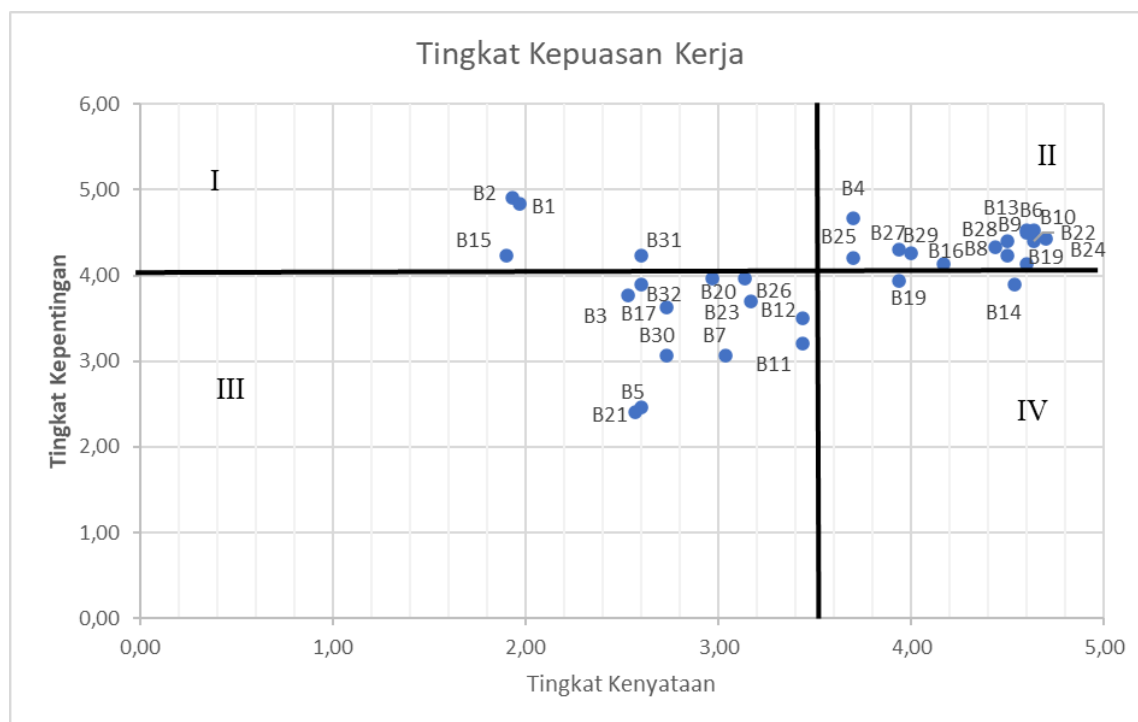
No	Y	MIS	X	MSS	WF	WS	Tingkat Kepuasan per Butir	Kategori
B27	129	4,30	118	3,93	17,99	70,77	0,79	Puas
B28	132	4,40	135	4,50	18,41	82,85	0,90	Sangat Puas
B29	128	4,27	120	4,00	17,85	71,41	0,80	Puas
B30	92	3,07	82	2,73	12,83	35,07	0,55	Cukup Puas
B31	127	4,23	78	2,60	17,71	46,05	0,52	Cukup Puas
B32	109	3,63	82	2,73	15,20	41,55	0,55	Cukup Puas
Total		23,90	615	20,50		347,70	CSI = 69,54	Puas

(Sumber: Olah Data, 2026)

Berdasarkan Tabel 6, kriteria isi pekerjaan memperoleh nilai CSI sebesar 69,54% dan termasuk kategori puas. Tiga dari enam atribut berada pada kategori cukup puas, yaitu B30 mengenai waktu untuk melaksanakan penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan publikasi (55%); B31 mengenai makna dan kepuasan pribadi dalam pekerjaan (52%); serta B32 mengenai pembaruan kurikulum (55%). Oleh karena itu, institusi perlu mengevaluasi pengelolaan beban kerja dan dukungan terhadap pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi.

3.2. Perhitungan *Importance Performance Analysis (IPA)*

IPA digunakan untuk memetakan atribut ke dalam diagram Kartesius berdasarkan rata-rata tingkat kepentingan pada sumbu vertikal dan tingkat kinerja pada sumbu horizontal. Hasil survei dipetakan ke dalam empat kuadran berdasarkan nilai X_i dan Y_i relatif terhadap $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius Kepuasan Kerja Dosen
(Sumber: Olah Data, 2026)

Gambar 1, empat atribut berada pada Kuadran I dan menjadi prioritas perbaikan, yaitu B1 mengenai kecukupan gaji pokok, B2 mengenai bonus atau insentif tahunan berdasarkan pencapaian KPI, B15 mengenai kecepatan dan kestabilan internet kampus, serta B31 mengenai makna dan kepuasan pribadi dalam pekerjaan. Keempat atribut tersebut dinilai penting oleh responden, tetapi kinerjanya belum memenuhi harapan.

Atribut pada Kuadran II perlu dipertahankan karena memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Sementara itu, atribut pada Kuadran III dan Kuadran IV dapat dipertimbangkan dalam penyusunan program perbaikan dan alokasi sumber daya.

3.3. Penentuan Perbaikan Kualitas Kepuasan Kerja Dosen

Prioritas perbaikan ditentukan berdasarkan integrasi hasil CSI dan pemetaan IPA. Atribut B1, B2, B15, dan B31 berada pada Kuadran I, yang menunjukkan bahwa atribut tersebut dinilai penting oleh responden, tetapi kinerjanya belum memenuhi harapan. Oleh karena itu, keempat atribut tersebut dapat diprioritaskan dalam program perbaikan.

Atribut B15 mengenai kecepatan dan kestabilan internet kampus memperoleh tingkat kepuasan terendah, yaitu 38%. Berdasarkan hasil CSI dan IPA, atribut ini menjadi salah satu prioritas perbaikan. Peningkatan dapat diarahkan pada kapasitas jaringan, pemerataan jangkauan, kestabilan koneksi, dan pemeliharaan infrastruktur internet untuk mendukung pembelajaran, penelitian, publikasi, serta layanan administrasi digital.

Atribut B1 mengenai kecukupan gaji pokok dan B2 mengenai bonus tahunan berbasis KPI masing-masing memperoleh tingkat kepuasan sebesar 39%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden belum menilai gaji pokok dan mekanisme bonus berbasis KPI sebagai kompensasi yang memadai. Institusi dapat mengevaluasi struktur gaji, kesesuaian kompensasi dengan beban kerja, indikator KPI, transparansi penilaian, dan konsistensi mekanisme pemberian bonus. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa gaji dan remunerasi berkaitan dengan kepuasan kerja [12], sedangkan keadilan penilaian kinerja berkaitan dengan kepuasan terhadap sistem penilaian [13].

Atribut B31 mengenai makna dan kepuasan pribadi dalam pekerjaan memperoleh tingkat kepuasan sebesar 52% dan termasuk kategori cukup puas. Posisi atribut tersebut pada Kuadran I menunjukkan bahwa aspek ini dinilai penting, tetapi kinerjanya belum memenuhi harapan responden. Institusi dapat meningkatkan dukungan organisasi, pengakuan terhadap kontribusi dosen, kesempatan pengembangan karier, dan pengelolaan beban kerja. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya organisasi berkaitan dengan keterlibatan kerja dan risiko kelelahan kerja pada akademisi [14].

Berdasarkan hasil analisis, perbaikan dapat diprioritaskan pada kecukupan gaji pokok, kejelasan dan keadilan bonus berbasis KPI, kecepatan dan kestabilan internet kampus, serta

makna kerja dosen. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam penyusunan kebijakan peningkatan kepuasan kerja dosen.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima kriteria kepuasan kerja dosen Universitas ABC Jakarta berada pada kategori puas hingga sangat puas. Kepemimpinan akademik memperoleh nilai CSI tertinggi sebesar 84,62%, sedangkan isi pekerjaan memperoleh nilai terendah sebesar 69,54%. Dari 32 atribut yang dianalisis, B1, B2, dan B15 berada pada kategori kurang puas. Hasil IPA menunjukkan bahwa B1, B2, B15, dan B31 berada pada Kuadran I sehingga menjadi prioritas perbaikan. Temuan ini dapat digunakan sebagai dasar evaluasi kebijakan kompensasi, kualitas infrastruktur internet, dan pengalaman kerja dosen.

Daftar Pustaka

- [1] Y. Handayani and N. Hidayat, “Strategi Peningkatan Kinerja Dosen dalam Mewujudkan Perguruan Tinggi Berakreditasi Unggul,” *JIIP - J. Ilm. Ilmu Pendidik.*, vol. 7, no. 12, pp. 14003–14008, 2024, doi: 10.54371/jiip.v7i12.6426.
- [2] H. Efison, “Penurunan Mahasiswa Baru PTS Jakarta Capai 30 Persen, Paramadina Soroti Dampak dan Solusi,” *Padek.Jawapos*. Accessed: Aug. 19, 2026. [Online]. Available: <https://padek.jawapos.com/amp/pendidikan-sains/2606050064/penurunan-mahasiswa-baru-pts-jakarta-capai-30-persen-paramadina-soroti-dampak-dan-solusi>
- [3] N. Saputri, Nadiya, and Amelia, “Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan Akademik, dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh,” *JEMSI (Jurnal Ekon. Manajemen, dan Akuntansi)*, vol. 9, no. 5, pp. 2268–2277, 2023, doi: 10.35870/jemsi.v9i5.1582.
- [4] R. Nurhasan, Wufron, and R. Rahmayani, “Kepuasan Kerja Dosen Tetap Perguruan Tinggi Swasta,” *Wacana Ekon.*, vol. 21, pp. 122–134, 2022, [Online]. Available: <https://journal.uniga.ac.id/index.php/JA/article/view/1976>
- [5] Riswandi, P. Yuniarti, I. Asmadi, Zahra, and Andy, “Studi Kualitatif tentang Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja Dosen,” *SOSMANIORA J. Ilmu Sos. Dan Hum.*, vol. 4, no. 2, pp. 508–514, 2025, doi: 10.55123/sosmaniora.v4i2.5264.
- [6] L. Rahmawaty, “SPK serahkan kesimpulan uji materiil UU Guru dan Dosen ke MK,” *ANTARA*. Accessed: Aug. 19, 2026. [Online]. Available: <https://m.antaranews.com/amp/berita/5682857/spk-serahkan-kesimpulan-uji-materiil-uu-guru-dan-dosen-ke-mk>
- [7] I. Fečiková, “An index method for measurement of customer satisfaction,” *TQM Mag.*, vol. 16, no. 1, pp. 57–66, 2004, doi: 10.1108/09544780410511498.
- [8] J. A. Martilla and J. C. James, “Importance-performance analysis,” *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, 1977.
- [9] H. Oh, “Revisiting importance – performance analysis,” *Tour. Manag.*, vol. 22, no. September 2000, pp. 617–627, 2001.

- [10] N. Hidayah and R. Hastasari, “Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Lingkungan Kerja Di PT Qualis Indonesia Dengan Metode Customer Satisfaction Index,” vol. 2, no. 4, pp. 703–710, 2026.
- [11] A. Gunawan *et al.*, “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index,” *J. Syst. Eng. Manag.*, vol. 3, no. 1, p. 21, 2024, doi: 10.62870/joseam.v3i1.24765.
- [12] S. Sunarmi, M. Bukhori, and Y. Handoko, “Faktor gaji, remunerasi, dan pelatihan dalam kepuasan tenaga kependidikan non-PNS selama masa pandemi Covid-19 di Universitas Brawijaya,” vol. 9, no. 1, pp. 7–14, 2021.
- [13] M. Muhammad, W. Suleiman, M. Abdullah, A. Mamun, M. Jewel, and A. S. Mozumder, “Mediating effect of appraisal fairness between appraisal satisfaction and employee performance appraisal: A case of Bauchi State Teachers Service Commission, Nigeria,” *Cogent Bus. Manag.*, vol. 12, no. 1, 2025, doi: 10.1080/23311975.2025.2450297.
- [14] M. Naidoo-Chetty, M. du Plessis, and J. Becker, “Work engagement and burnout of academics at South African higher education institutions: A job demands and resources perspective,” *SA J. Ind. Psychol.*, vol. 52, pp. 1–13, 2026, doi: 10.4102/sajip.v52i0.2382.