

ABSTRAK

Reformasi birokrasi di instansi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kini telah memasuki tahapan ke-2 yang menitik beratkan pada pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM). Dalam rangka program pengembangan SDM DJP penting untuk dilakukan terlebih dahulu audit SDM yang salah satunya dibahas dalam penelitian ini yaitu survei kepuasan kerja pegawai untuk mengetahui peta kondisi SDM.

Masalah yang diteliti adalah bagaimana tingkat kepuasan kerja pegawai saat ini dan bagaimana upaya (program-program) yang harus dilakukan DJP untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai di masa depan.

Penelitian ini menggunakan metode sensus dalam pengambilan sampel karena populasi yang relatif kecil. Alat ukur penelitian berbentuk kuesioner dengan pertanyaan tertutup menggunakan skala Likert dan pertanyaan terbuka. Data dianalisis dengan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA), analisis *gap* (kesenjangan), dan analisis 2 (dua) faktor.

Hasil analisis terhadap data yang diperoleh menunjukkan dimensi yang berada pada kuadran I adalah Kondisi Kerja, Gaji, dan Kemungkinan untuk Mengembangkan Diri. Sedangkan yang masuk pada kuadran II adalah Hubungan Antar Pribadi dengan Atasan dan Keberhasilan Menyelesaikan Tugas.

Dari penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kerja pegawai saat ini rerata skornya adalah 3,65 (Baik). Disarankan untuk melakukan program perbaikan untuk dimensi yang masuk kuadran I dan program pemeliharaan untuk dimensi yang masuk kuadran II.