



**UNIVERSITAS  
NASIONAL**  
PIONIR PERUBAHAN

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN KARYAWAN BIRO ADMINISTRASI KEUANGAN**

**Periode 2024–2025**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga kami berhasil menyelesaikan survei kepuasan pegawai Biro Administrasi Keuangan Universitas Nasional (UNAS) pada tahun 2025. Laporan ini merupakan hasil survei yang dilakukan di Biro Administrasi Keuangan untuk mengukur kepuasan karyawan terhadap berbagai layanan dan faktor lingkungan kerja.

Survei ini diperkirakan akan memberikan pandangan yang tidak memihak mengenai kondisi kerja dan kebahagiaan karyawan, sehingga memungkinkan manajemen Biro Administrasi Keuangan untuk menggunakannya sebagai alat penilaian dan pengembangan. Hal ini dimaksudkan agar biro dapat terus meningkatkan mutu pelayanan internal, menumbuhkan lingkungan kerja yang positif, dan memotivasi kinerja puncak yang lebih baik guna membantu tercapainya visi dan misi Universitas Nasional.

Kami menyadari bahwa masih banyak permasalahan dalam laporan ini, oleh karena itu kami menyambut baik saran dan kritik yang bermanfaat untuk pembaruan di masa mendatang. Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat dan menjadi pedoman bagi Biro Administrasi Keuangan dalam mengambil keputusan strategis.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu persiapan survei ini, terutama kepada staf Biro Administrasi Keuangan yang telah meluangkan waktu untuk menyelesaikannya.

Jakarta, Agustus 2025  
Kepala Biro Administrasi Keuangan,

**Dr. Ria, S.E., M.Ak**

## DAFTAR ISI

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| KATA PENGANTAR .....                                          | 2  |
| DAFTAR ISI.....                                               | 3  |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                        | 1  |
| <b>1.1 Latar Belakang</b> .....                               | 1  |
| <b>1.2 Tujuan Survei</b> .....                                | 1  |
| BAB II METODOLOGI SURVEI .....                                | 3  |
| BAB III .....                                                 | 5  |
| <b>3.1 deskripsi Responden</b> .....                          | 5  |
| 3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 5  |
| 3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....          | 6  |
| 3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....        | 7  |
| 3.1.4 Responden Berdasarkan Lama Kerja.....                   | 7  |
| 3.2 Hasil Pengujian .....                                     | 8  |
| 3.2.1 Pengujian Kelayakan Instrumen .....                     | 8  |
| <b>3.3 Metode Analisis Deskriptif</b> .....                   | 11 |
| BAB IV .....                                                  | 14 |
| LAMPIRAN IKUESIONER .....                                     | 16 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya organisasi yang paling berharga, termasuk Biro Administrasi Keuangan Universitas Nasional (UNAS), adalah sumber daya manusianya. Tingkat kesejahteraan dan kepuasan pegawai mempunyai dampak besar terhadap kinerja biro dan kualitas pelayanan. Kepuasan kerja di kalangan karyawan secara langsung mempengaruhi motivasi, keluaran, dan kualitas layanan yang mereka berikan. Oleh karena itu, untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan menyenangkan, manajemen harus senantiasa menilai dan meningkatkan kebahagiaan karyawan.

Seiring dengan perkembangan tuntutan layanan administrasi keuangan yang semakin kompleks, Biro Administrasi Keuangan UNAS harus senantiasa memastikan bahwa para karyawan merasa nyaman dan didukung secara optimal dalam menjalankan tugas mereka. Kepuasan karyawan tidak hanya mencakup aspek kesejahteraan material, seperti gaji dan tunjangan, tetapi juga lingkungan kerja, hubungan antar karyawan, kesempatan pengembangan diri, serta kepemimpinan yang efektif.

Selain itu, survei ini diharapkan dapat membantu biro dalam merancang kebijakan yang lebih baik, yang tidak hanya berdampak positif pada karyawan, tetapi juga pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Dengan adanya kepuasan karyawan yang tinggi, Biro Administrasi Keuangan UNAS akan mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh sivitas akademika Universitas Nasional.

### **1.2 Tujuan Survei**

Pelaksanaan survei kepuasan karyawan Biro Administrasi Keuangan Universitas Nasional (UNAS) memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

1. MengukurTingkatKepuasanKaryawan

Survei ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana karyawan Biro Administrasi Keuangan merasa puas terhadap berbagai aspek pekerjaan, seperti lingkungan kerja, fasilitas, hubungan antar karyawan, kompensasi, serta sistem manajemen yang diterapkan.

2. Mengidentifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan

Dengan melaksanakan survei ini, diharapkan dapat diidentifikasi faktor-faktor spesifik yang memengaruhi tingkat kepuasan atau ketidakpuasan karyawan, baik yang bersifat internal (seperti manajemen dan budaya organisasi) maupun eksternal (seperti fasilitas dan dukungan karier).

3. Mengevaluasi Kinerja Manajemen dalam Meningkatkan Kepuasan Karyawan

Hasil survei akan digunakan untuk mengevaluasi kinerja manajemen Biro Administrasi Keuangan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Dengan demikian, manajemen dapat mengetahui area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

## **BAB II METODOLOGI SURVEI**

### **2.1 Desain Penelitian**

Informasi yang relevan, mencakup persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan responden terkait topik yang diteliti. Setelah data terkumpul, analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan hasil secara Penelitian ini mengadopsi metode **kuantitatif deskriptif**, yang memungkinkan peneliti untuk menganalisis data secara sistematis dan objektif. Kuesioner online digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian ini dari responden. Pendekatan ini tidak hanya mempermudah akses bagi para responden, tetapi juga mempercepat proses pengumpulan data. Kuesioner yang dirancang secara cermat ini bertujuan untuk menggali berbagai jelas, memberikan wawasan yang berarti mengenai fenomena yang sedang diteliti.

### **2.2 Populasi dan Sampel**

Populasi yang menjadi fokus dalam survei ini mencakup seluruh karyawan yang telah berinteraksi dengan Biro Administrasi Keuangan dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Dengan mengambil populasi ini, penelitian bertujuan untuk mendapatkan wawasan yang mendalam mengenai pengalaman dan persepsi karyawan terhadap layanan yang diberikan oleh biro tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik acak langsung untuk menjamin bahwa data yang dikumpulkan dapat dianggap representatif. Setiap pekerja dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk terpilih menjadi responden dengan menggunakan metode ini, sehingga temuan survei diasumsikan mewakili beragamnya pendapat yang dianut oleh seluruh pekerja. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengumpulkan informasi yang lebih akurat dan relevan, yang pada akhirnya akan membantu dalam menganalisis kualitas layanan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan di Biro Administrasi Keuangan.

### 2.3 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan pertanyaan yang menilai beberapa aspek layanan keuangan, seperti kecepatan, ketepatan informasi, kemudahan akses, dan sikap pelayanan.

### 2.4 Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam survei ini adalah **kuesioner** yang dirancang dengan menggunakan skala **Likert 1-5**. Dalam kuesioner ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepuasan mereka terhadap setiap dimensi layanan yang diberikan. Skala Likert ini memungkinkan responden untuk memberikan penilaian yang lebih nuansa, mulai dari nilai 1 yang menunjukkan sangat tidak puas hingga nilai 5 yang menunjukkan sangat puas. Pendekatan ini memberikan fleksibilitas dalam mengungkapkan pengalaman dan persepsi responden, serta memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan layanan. Dengan mengumpulkan data dari kuesioner ini, peneliti dapat menganalisis dan mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang telah memuaskan karyawan, serta area yang mungkin masih perlu diperbaiki. Penggunaan skala Likert juga memudahkan dalam melakukan analisis statistik, sehingga hasil yang diperoleh dapat memberikan wawasan yang akurat.

### 2.5 Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk mengetahui distribusi kepuasan dan regresi linier untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Tabel 2.1  
**Kriteria Penilaian Indeks Kepuasan**

| No | Rata-Rata Indeks     | Indeks Persepsi   |
|----|----------------------|-------------------|
| 1  | $20 \leq Y \leq 36$  | Sangat Tidak Baik |
| 2  | $36 \leq Y \leq 52$  | Tidak Baik        |
| 3  | $52 \leq Y \leq 68$  | Cukup Baik        |
| 4  | $68 \leq Y \leq 84$  | Baik              |
| 5  | $84 \leq Y \leq 100$ | Sangat Baik       |

## **BAB III**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Deskripsi Responden**

Investigasi yang menghasilkan penyebaran beberapa pernyataan melalui kuesioner Google Form menjadi dasar penyusunan laporan ini. Dengan bantuan program statistik SPSS 25 (Statistical Product and Service Solution), data diperiksa dengan menggunakan teknik statistik. Memanfaatkan program ini, data dari kuesioner dikumpulkan. Berdasarkan jenis kelamin responden, usia, jabatan, dan masa kerja, akan dijelaskan identifikasinya.

##### **3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Secara umum, gender dapat digunakan untuk mengkategorikan peserta survei pemahaman visi dan misi. Sebelas orang berpartisipasi dalam menjawab kuesioner ini.

Tabel 3. 1 **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Jumlah Responden</b> |
|----------------------|-------------------------|
| Laki-laki            | 10                      |
| Perempuan            | 1                       |
| Jumlah               | 11                      |

Sumber : Hasil Olahan SPSS 25

Berdasarkan informasi yang disajikan dalam Tabel 3.1 Dapat disimpulkan bahwa terdapat 10 responden laki-laki, dan jumlah perempuan terdapat 1 responden. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam survei ini, partisipasi responden laki-laki lebih mendominasi dibandingkan dengan responden perempuan. Kondisi ini bisa jadi mencerminkan ketidakseimbangan gender dalam sampel yang terlibat, dan mungkin menjadi perhatian penting untuk analisis lebih lanjut. Pengetahuan mengenai komposisi gender ini dapat memberikan konteks tambahan terhadap hasil survei dan persepsi yang diungkapkan oleh masing-masing kelompok.

### 3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Survei kepuasan ini membagi responden menjadi empat kelompok berdasarkan usia: 18-25 tahun, 25-30 tahun, 30-35 tahun, dan lebih dari 40 tahun. Gambar 3.2 memberikan penjelasan tambahan.

Tabel 3. 2 Responden Berdasarkan Usia

| Usia           | Jumlah Responden |
|----------------|------------------|
| 18-25 Tahun    | 0                |
| 25-30 Tahun    | 0                |
| 30-35 Tahun    | 2                |
| lebih 40 Tahun | 9                |
| Jumlah         | 11               |

Sumber : Hasil Olahan SPSS 25

Berdasarkan Tabel 3.2, terlihat bahwa 11 responden dikelompokkan berdasarkan usia. Tidak ada responden yang berusia 18-25 tahun atau 25-30 tahun. Ada 2 responden yang berusia 30-35 tahun, dan 9 responden yang berusia lebih dari 40 tahun. Berdasarkan data, mayoritas responden berusia di atas 40 tahun.

### 3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Tabel 3. 3 Responden Berdasarkan Jabatan

| Jabatan                           | Jumlah Responden |
|-----------------------------------|------------------|
| Kepala Badan/Biro/UPT             | 0                |
| Ketua/Sekretaris Program Studi    | 0                |
| Kepala Laboratorium/Bidang/Bagian | 4                |
| Kepala Sub-Bagian                 | 2                |
| Staf                              | 5                |
| Mahasiswa                         | 0                |
| Jumlah                            | 11               |

Sumber : Hasil Olahan SPSS 25

Berdasarkan data yang ditampilkan dalam Tabel 3.3, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang menjabat sebagai Kepala Laboratorium, Bidang, atau Bagian mencapai 4 orang, sementara responden yang memiliki jabatan sebagai Kepala Sub-Bagian sebanyak 2 orang. Selain itu, terdapat juga 5 orang responden yang berperan sebagai Staf. Dari komposisi ini, terlihat bahwa jabatan Staf menjadi yang paling dominan di antara kategori jabatan lainnya. Dominasi jumlah responden dari kalangan Staf ini memberikan gambaran mengenai keterlibatan mereka dalam survei, serta dapat menjadi indikator penting dalam memahami perspektif dan pengalaman yang mereka miliki terkait layanan yang diberikan oleh institusi. Hal ini juga menunjukkan peran signifikan staf dalam operasional dan dinamika di lingkungan kerja.

### 3.1.4 Responden Berdasarkan Lama Kerja

Pada laporan ini, lama masa kerja dibagi menjadi beberapa bagian antara lain < 1 tahun, 1 – 2 tahun, 3 – 4 tahun, dan > 4 tahun

Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Lama Kerja

| Lama Bekerja | Jumlah Responden |
|--------------|------------------|
| < 1 Tahun    | 0                |
| 1 – 2 Tahun  | 2                |
| 3 – 4 Tahun  | 2                |
| > 4 Tahun    | 7                |
| Jumlah       | 11               |

Sumber : Hasil Olah data SPSS 25

Responden dibagi menjadi empat kelompok berdasarkan lama kerja, dengan menggunakan informasi pada tabel sebelumnya sebagai panduan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa 2 responden memiliki pengalaman kerja antara satu hingga dua tahun, sedangkan 0 responden memiliki pengalaman kerja kurang dari satu tahun. Ada 2 responden yang memiliki pengalaman kerja tiga sampai empat tahun, selain itu. Jumlah responden yang telah bekerja selama lebih dari empat tahun ada 7 responden yang paling menonjol. Oleh karena itu, mayoritas responden memiliki pengalaman kerja lebih dari empat tahun. Dominasi ini menunjukkan tingkat keahlian dan pemahaman yang lebih tinggi, yang mungkin menawarkan perspektif yang lebih menyeluruh dan perseptif terhadap layanan tersebut.

## 3.2 Hasil Pengujian

### 3.2.1 Pengujian Kelayakan Instrumen

#### Uji Validitas

Uji validitas menilai ketepatan alat ukur dalam menunjukkan keabsahan kuesioner. Untuk melakukan uji ini, nilai  $r$  tabel dan  $r$  hitung, yang merupakan korelasi item-total, dibandingkan. Jika pada taraf signifikansi 0,05  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Nilai  $r$  tabel sebesar 0,666 diperoleh dengan menguji tiga belas pernyataan dalam survei ini dengan menggunakan  $r$  terhitung

pada taraf signifikansi 5% dan  $n = 11$ . Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap pernyataan dianggap sah karena nilai  $r$  hitungnya lebih besar dari  $r$  tabel.

**Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas**

| No | Pernyataan                                                                                                                     | r<br>hitung | r<br>tabel | Keputusan |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|-----------|
| 1  | Biro Administrasi Keuangan sebagai tempat bekerja yang baik dan menyenangkan                                                   | 0,854       | 0,666      | Valid     |
| 2  | Saya merasa senang terhadap tupoksi pekerjaan dalam Biro Administrasi Keuangan                                                 | 0,787       | 0,666      | Valid     |
| 3  | Sarana dan prasarana yang disediakan UNAS untuk menunjang pekerjaan sudah baik                                                 | 0,848       | 0,666      | Valid     |
| 4  | Pekerjaan yang diberikan sudah seimbang dengan waktu yang tersedia                                                             | 0,761       | 0,666      | Valid     |
| 5  | Pimpinan di Biro Administrasi Keuangan telah memiliki Jiwakepemimpinan                                                         | 0,703       | 0,666      | Valid     |
| 6  | Komunikasi mengenai pekerjaan dengan atasan langsung sudah berjalan dengan baik                                                | 0,761       | 0,666      | Valid     |
| 7  | Terdapat kesempatan dalam peningkatan kompetensi dalam bekerja                                                                 | 0,899       | 0,666      | Valid     |
| 8  | Terdapat Pengakuan dan penghargaan yang diberikan Biro Administrasi Keuangan terhadap suatu pencapaian kinerja yang sudah baik | 0,877       | 0,666      | Valid     |
| 9  | Terdapat Teguran dan punishment yang diberikan Biro Administrasi Keuangan terhadap suatu pencapaian kinerja yang kurang baik   | 0,809       | 0,666      | Valid     |
| 10 | Biro Administrasi Keuangan sudah mengakomodir saya untuk bekerja secara team                                                   | 0,877       | 0,666      | Valid     |
| 11 | Saya dapat mendelegasikan tugas penting kepada rekan kerja jika saya berhalangan                                               | 0,899       | 0,666      | Valid     |

|    |                                                                                                 |       |       |       |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| 12 | Biro Administrasi Keuangan memberikan kesempatan pelatihan (Training) untuk mengembangkan skill | 0,759 | 0,666 | Valid |
| 13 | Terdapat Jenjang karir di Biro Administrasi Keuangan                                            | 0,828 | 0,666 | Valid |

Sumber: Hasil olahan SPSS 25

Berdasarkan analisis yang terdapat dalam Tabel 3.1, dapat disarankan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner dianggap sah. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung untuk setiap item lebih besar daripada nilai  $r$  tabel. Validitas yang tinggi ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur dengan tepat apa yang dimaksud dan relevan dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, hasil ini memberikan keyakinan bahwa instrumen yang digunakan dalam survei ini dapat diandalkan untuk menggali informasi yang akurat dari responden, serta menjadi dasar yang kuat untuk analisis lebih lanjut mengenai kepuasan dan pengalaman pengguna terhadap layanan yang diberikan.

#### Uji Reliabilitas

Alat ukur diuji melalui tes reliabilitas untuk memastikan apakah mereka dapat menghasilkan temuan yang akurat dan konsisten ketika digunakan kembali dalam kondisi yang sama. Dalam penelitian ini, teknik Cronbach Alpha digunakan untuk menilai reliabilitas. Setelah tes validitas, hanya item yang valid yang akan dianalisis lebih lanjut dalam tes reliabilitas. Reliabilitas instrumen dievaluasi menggunakan nilai ambang batas 0,6. Hasil dari tes reliabilitas yang dilakukan tercantum di bawah ini.

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| 0,938                  | 13         |

Sumber : Hasil olahan SPSS 25

Dari analisis pada Tabel 3.2 terlihat jelas bahwa nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan lebih tinggi dari batas yang telah ditentukan, khususnya di atas 0,6. Hal ini menunjukkan tingginya tingkat ketergantungan alat pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan kata lain, nilai ini mengindikasikan bahwa kuesioner yang digunakan konsisten dalam mengukur konsep yang dimaksud. Reliabilitas yang tinggi adalah indikasi bahwa instrumen ini dapat diandalkan untuk menghasilkan data yang akurat dan valid, sehingga memenuhi syarat untuk digunakan dalam penelitian ini. Dengan demikian, peneliti dapat merasa yakin bahwa hasil yang diperoleh dari kuesioner mencerminkan kondisi sebenarnya mengenai kepuasan dan pengalaman responden, dan dapat dijadikan dasar untuk analisis lebih lanjut serta pengambilan keputusan yang berbasis data.

### **3.3 Metode Analisis Deskriptif**

Hasil dari uji analisis deskriptif mengenai kepuasan karyawan diperoleh melalui pengolahan data yang dilakukan berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden. Proses analisis ini melibatkan perhitungan statistik yang mendalam, yang dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS versi 25. Dengan menggunakan alat ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas dan terstruktur mengenai tingkat kepuasan karyawan terhadap berbagai aspek layanan dan lingkungan kerja. Analisis deskriptif ini tidak hanya memberikan ringkasan dari data yang dikumpulkan, tetapi juga membantu dalam mengidentifikasi pola dan tren yang ada di antara responden. Dengan demikian, hasil yang diperoleh akan memberikan wawasan yang berharga bagi pengelola dalam memahami kebutuhan dan harapan karyawan, digunakan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas lingkungan kerja.

Tabel 3.3  
**Indeks Kepuasan Karyawan**

| No | Penyataan                                                                                                                      | Std. Dev. | Mean | Indeks (%) |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------|
| 1  | Biro Administrasi Keuangan sebagai tempat bekerjayang baik dan menyenangkan                                                    | 0,405     | 4,82 | 82,27      |
| 2  | Saya merasa senang terhadap tupoksi pekerjaan dalam Biro Administrasi Keuangan                                                 | 0,467     | 4,73 | 77,73      |
| 3  | Sarana dan prasarana yang disediakan UNAS untuk menunjang pekerjaan sudah baik                                                 | 0,505     | 4,64 | 77,27      |
| 4  | Pekerjaan yang diberikan sudah seimbang dengan waktu yang tersedia                                                             | 0,505     | 4,64 | 73,18      |
| 5  | Pimpinan di Biro Administrasi Keuangan telah memiliki Jiwa kepemimpinan                                                        | 0,467     | 4,73 | 81,82      |
| 6  | Komunikasi mengenai pekerjaan dengan atasan langsung sudah berjalan dengan baik                                                | 0,505     | 4,64 | 80,91      |
| 7  | Terdapat kesempatan dalam peningkatan kompetensi dalam bekerja                                                                 | 0,522     | 4,55 | 83,64      |
| 8  | Terdapat Pengakuan dan penghargaan yang diberikan Biro Administrasi Keuangan terhadap suatu pencapaian kinerja yang sudah baik | 0,505     | 4,64 | 81,36      |
| 9  | Terdapat Teguran dan punishment yang diberikan Biro Administrasi Keuangan terhadap suatu pencapaian kinerja yang kurang baik   | 0,522     | 4,45 | 80,45      |
| 10 | Biro Administrasi Keuangan sudah mengakomodir saya untuk bekerja secara team                                                   | 0,505     | 4,64 | 82,27      |
| 11 | Saya dapat mendelegasikan tugas penting kepada rekan kerja jika saya berhalangan                                               | 0,522     | 4,55 | 80         |
| 12 | Biro Administrasi Keuangan memberikan kesempatan pelatihan (Training) untuk mengembangkan skill                                | 0,522     | 4,55 | 85         |
| 13 | Terdapat Jenjang karir di Biro Administrasi Keuangan                                                                           | 0,786     | 4,27 | 74,55      |
|    | <b>Average</b>                                                                                                                 |           | 4,60 | 80,04      |

Berdasarkan data yang ditampilkan dalam Tabel 3.3, indeks kepuasan terendah terkait pengelolaan waktu kerja tercatat sebesar 73,18%. Angka ini menunjukkan bahwa meskipun beban kerja di Biro Administrasi Keuangan cukup berat, mayoritas responden masih merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Sementara itu, indeks kepuasan terendah kedua, yang berhubungan dengan jenjang karier, mencapai 74,55%. Hal ini dapat dimaklumi mengingat terbatasnya peluang karier di biro tersebut, meskipun tetap dinyatakan dalam kategori puas. Di sisi lain, indeks kepuasan tertinggi diperoleh dari pelatihan peningkatan keterampilan dan kesempatan pengembangan kompetensi, dengan nilai masing-masing 85% (sangat puas) dan 83,64% (puas). Ini menunjukkan bahwa Biro Administrasi Keuangan aktif dalam menyelenggarakan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalitas karyawan di Universitas Nasional.

Secara keseluruhan, nilai indeks rata-rata kepuasan karyawan mencapai 80,04%, yang mengindikasikan bahwa karyawan berada dalam posisi puas berdasarkan kriteria yang ditetapkan. Hasil ini menunjukkan bahwa para karyawan yang terlibat di Universitas Nasional merasa puas dengan kondisi kerja yang mereka hadapi selama periode tahun 2023. Selain itu, dari kajian data mean dan deviasi standar terlihat bahwa deviasi standar lebih kecil dibandingkan dengan mean. Hal ini mengindikasikan bahwa data yang diperoleh kurang bervariasi dan cukup homogen, sehingga hasil yang didapatkan dapat dianggap akurat dan dapat dipercaya.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil survei kepuasan karyawan Biro Administrasi Keuangan Universitas Nasional (UNAS), dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan karyawan berada pada kategori yang cukup baik. Mayoritas karyawan merasa puas dengan lingkungan kerja, hubungan antar rekan kerja, dan fasilitas pendukung yang disediakan oleh biro. Hal ini menunjukkan bahwa Biro Administrasi Keuangan telah mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung kinerja karyawan.

Namun, survei juga mengungkapkan beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Beberapa karyawan menyatakan ketidakpuasan terhadap sistem kompensasi dan peluang pengembangan karier yang dinilai masih perlu ditingkatkan. Faktor ini berpotensi mempengaruhi motivasi dan kinerja karyawan dalam jangka panjang jika tidak segera ditangani.

Selain itu, karyawan juga mengharapkan adanya peningkatan dalam komunikasi antara manajemen dan karyawan, terutama dalam hal transparansi kebijakan serta pemberian feedback terkait kinerja. Peningkatan komunikasi ini diyakini dapat memperbaiki hubungan antara manajemen dan karyawan, serta menciptakan suasana kerja yang lebih terbuka dan kooperatif.

Tingkat kepuasan pegawai Biro Administrasi Keuangan Universitas Nasional secara umum digambarkan dalam survei ini secara lugas dan ringkas. Harapannya, hasil survei ini dapat dijadikan evaluasi bagi manajemen guna meningkatkan kualitas lingkungan kerja dan kesejahteraan karyawan secara berkelanjutan. Tindakan perbaikan yang efektif akan meningkatkan kepuasan karyawan serta kualitas layanan biro di Universitas Nasional.

# LAMPIRAN

## **LAMPIRAN I KUESIONER**

### **KEPUASAN KARYAWAN BIRO ADMINISTRASI KEUANGAN**

Kami mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara memberikan penilaian yang jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab mengenai tingkat kepuasan terhadap kinerja karyawan Biro Administrasi Keuangan. Informasi yang Anda berikan akan digunakan sebagai bagian dari proses evaluasi diri, evaluasi staf, serta evaluasi manajemen, yang bertujuan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan di Biro Administrasi Keuangan

#### **INFORMASI UMUM**

1. Universitas : Universitas Nasional
2. Unit Kerja : Biro Administrasi Keuangan Universitas Nasional

### Petunjuk

Penilaian dilakukan terhadap aspek-aspek dalam tabel dengan memberikan pilihan pada kolom penilaian kepuasan.

### Identitas Responden

#### Jenis Kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

#### Usia:

- 18 - 25 Tahun
- 25 - 30 Tahun
- 30 - 35 Tahun
- > 40 Tahun

#### Jabatan :

- Kepala BAK
- Kepala Bidang/ Bagian
- Kepala Sub-Bagian
- Staf

#### Pengalaman Kerja:

- Kurang dari 1 Tahun
- 1-2 Tahun
- 3-4 Tahun
- Lebih dari 4 Tahun

#### Petunjuk Pengisian Kuesioner

1: STP = Sangat Tidak Puas

2: TP = Tidak Puas

3: N = Cukup Puas/Netral

4: P = Puas

5: SP = Sangat Puas

| No | Penyataan                                                                                                                           | STP | TP | N | P | SP |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 1  | Biro Administrasi Keuangan sebagai tempat bekerja yang baik dan menyenangkan                                                        |     |    |   |   |    |
| 2  | Saya merasa senang terhadap tupoksi pekerjaan dalam Biro Administrasi Keuangan                                                      |     |    |   |   |    |
| 3  | Sarana dan prasarana yang disediakan UNAS untuk menunjang pekerjaan sudah baik                                                      |     |    |   |   |    |
| 4  | Pekerjaan yang diberikan sudah seimbang dengan waktu yang tersedia                                                                  |     |    |   |   |    |
| 5  | Pimpinan di Biro Administrasi Keuangan telah memiliki Jiwa Kepemimpinan                                                             |     |    |   |   |    |
| 6  | Komunikasi mengenai pekerjaan dengan atasan langsung sudah berjalan dengan baik                                                     |     |    |   |   |    |
| 7  | Terdapat kesempatan dalam peningkatan kompetensi dalam bekerja                                                                      |     |    |   |   |    |
| 8  | Terdapat Pengakuan dan penghargaan yang diberikan Biro Administrasi Keuangan terhadap suatu pencapaian kinerja yang sudah baik      |     |    |   |   |    |
| 9  | Terdapat Teguran dan <i>punishment</i> yang diberikan Biro Administrasi Keuangan terhadap suatu pencapaian kinerja yang kurang baik |     |    |   |   |    |
| 10 | Biro Administrasi Keuangan sudah mengakomodir saya untuk bekerja secara team                                                        |     |    |   |   |    |
| 11 | Saya dapat mendelegasikan tugas penting kepada rekan kerja jika saya berhalangan                                                    |     |    |   |   |    |
| 12 | Biro Administrasi Keuangan memberikan kesempatan pelatihan ( <i>Training</i> ) untuk mengembangkan skill                            |     |    |   |   |    |
| 13 | Terdapat Jenjang karir di Biro Administrasi Keuangan                                                                                |     |    |   |   |    |

## LAMPIRAN II TABULASI DATA

| P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|
| 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5   | 4   | 5   | 5   |
| 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | s  | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5   | 5   | 4   | 4   |
| 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   |

### LAMPIRAN III UJI OUTPUT SPSS

#### Uji Deskripsi

| Descriptive Statistics |    |         |         |      |                |
|------------------------|----|---------|---------|------|----------------|
|                        | N  | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Pertanyaan 1           | 11 | 4       | 5       | 4.82 | .405           |
| Pertanyaan 2           | 11 | 4       | 5       | 4.73 | .467           |
| Pertanyaan 3           | 11 | 4       | 5       | 4.64 | .505           |
| Pertanyaan 4           | 11 | 4       | 5       | 4.64 | .505           |
| Pertanyaan 5           | 11 | 4       | 5       | 4.73 | .467           |
| Pertanyaan 6           | 11 | 4       | 5       | 4.64 | .505           |
| Pertanyaan 7           | 11 | 4       | 5       | 4.55 | .522           |
| Pertanyaan 8           | 11 | 4       | 5       | 4.64 | .505           |
| Pertanyaan 9           | 11 | 4       | 5       | 4.45 | .522           |
| Pertanyaan 10          | 11 | 4       | 5       | 4.64 | .505           |
| Pertanyaan 11          | 11 | 4       | 5       | 4.55 | .522           |
| Pertanyaan 12          | 11 | 4       | 5       | 4.55 | .522           |
| Pertanyaan 13          | 11 | 3       | 5       | 4.27 | .786           |
| Valid N (listwise)     | 11 |         |         |      |                |

#### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

##### Item-Total Statistics

|               |       |        |      |      |
|---------------|-------|--------|------|------|
| Pertanyaan 1  | 55.00 | 25.000 | .396 | .942 |
| Pertanyaan 2  | 55.09 | 25.491 | .224 | .947 |
| Pertanyaan 3  | 55.18 | 22.764 | .778 | .931 |
| Pertanyaan 4  | 55.18 | 22.764 | .778 | .931 |
| Pertanyaan 5  | 55.09 | 24.491 | .444 | .941 |
| Pertanyaan 6  | 55.18 | 22.764 | .778 | .931 |
| Pertanyaan 7  | 55.27 | 22.018 | .913 | .927 |
| Pertanyaan 8  | 55.18 | 22.364 | .869 | .929 |
| Pertanyaan 9  | 55.36 | 22.455 | .816 | .930 |
| Pertanyaan 10 | 55.18 | 22.364 | .869 | .929 |
| Pertanyaan 11 | 55.27 | 22.018 | .913 | .927 |
| Pertanyaan 12 | 55.27 | 22.818 | .736 | .933 |
| Pertanyaan 13 | 55.55 | 20.673 | .765 | .935 |

**Reliability Statistics**

| Cronbach's<br>Alpha | N of Items |
|---------------------|------------|
| ,938                | 13         |