



**UNIVERSITAS
NASIONAL**
PIONIR PERUBAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI KEUANGAN

Periode 2024–2025

KATA PENGANTAR

Puja serta syukur kepada Tuhan yang maha Esa atas nikmat-Nya survei kepuasan layanan Biro Administrasi Keuangan Universitas Nasional ini bisa dibuat secara baik. Pelaporan ini yakni wujud komitmen kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada seluruh civitas akademika, khususnya dalam hal pengelolaan administrasi keuangan.

Pelaksanaan survei kepuasan ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Keuangan . Survei ini juga menjadi instrumen penting dalam mengidentifikasi wilayah yang memerlukan pengembangan serta perbaikan berkala, guna meningkatkan tingkat kepuasan para pengguna layanan, baik itu mahasiswa, dosen, maupun staf universitas.

Kami mengharapkan hasil dari survei ini dapat sebuah masukan yang konstruktif bagi pengembangan layanan Biro Administrasi Keuangan di masa mendatang. Kami memahami bahwa laporan ini masih mungkin memiliki kekurangan, dengan demikian, diharapkan kritik serta masukan dari berbagai bagian guna meningkatkannya.

Terimakasih untuk semua responden serta beberapa pihak yang ikut berpartisipasi dalam survei serta penyusunan laporan ini.

Jakarta, Agustus 2025
Kepala Biro Adm. Keuangan

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1. Latar Belakang	2
1.2 Tujuan Survei	2
1.3 Manfaat Survei	2
1.4 Ruang Lingkup Survei	3
BAB II METODOLOGI SURVEI	4
2.1 Desain Penelitian	4
2.2 Populasi dan Sampel	4
2.3 Teknik Pengumpulan Data	4
2.4 Instrumen Survei	4
2.5 Teknik Analisis Data	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	6
3.1.1 Responden dari Sisi Jenis Kelamin	6
3.1.2 Responden dari Sisi Usia	6
3.1.3 Responden Berdasarkan Jabatan	7
3.1.4 Responden Berdasarkan Unit Kerja	8
3.1.5 Responden Berdasarkan Lama Kerja	10
3.2.1 Mengukur Keakuratan Data	11
3.2.2 Metode Analisis Deskriptif	14
BAB IV KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	19

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Biro Administrasi Keuangan Universitas Nasional memegang peranan penting dalam menjamin kelancaran pengelolaan keuangan kampus. Tugas utama biro ini meliputi pengelolaan anggaran, pembayaran, penerimaan, serta administrasi keuangan lainnya yang mendukung berbagai kegiatan akademik dan non-akademik. Kepuasan para pemangku kepentingan, termasuk mahasiswa, staf, dan dosen, menjadi aspek krusial dalam menilai kinerja Biro Administrasi Keuangan, mengingat pentingnya layanan yang mereka berikan.

Oleh karena itu, survei kepuasan pengguna dilakukan untuk mengetahui seberapa baik layanan yang diberikan oleh lembaga tersebut kepada pengguna. Hasil survei ini berharap bisa memberi informasi yang bermanfaat pada Biro Administrasi Keuangan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan mereka, serta memperbaiki aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan.

1.2 Tujuan Survei

- Mengidentifikasi kepuasan pemakai layanan Biro Administrasi Keuangan.
- Menilai kualitas layanan berdasarkan berbagai dimensi, seperti kecepatan, ketepatan, dan sikap pelayanan.
- Memberikan masukan untuk perbaikan layanan keuangan di Universitas Nasional.

1.3 Manfaat Survei

Manfaat dari survei ini diharapkan dapat:

- Menjadi dasar perbaikan dan peningkatan kualitas layanan Biro Administrasi Keuangan.
- Memberikan gambaran tingkat kepuasan stakeholder terhadap layanan yang ada.

1.4 Ruang Lingkup Survei

Survei ini melibatkan mahasiswa, dosen, dan staf yang menggunakan layanan administrasi keuangan selama periode tertentu. Fokus survei adalah pada kecepatan, ketepatan informasi, kemudahan akses, dan sikap pelayanan dari staf administrasi.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Desain Penelitian

Studi ini menggunakan pendekatan **kuantitatif deskriptif**, dimana data dihimpun secara kuesioner yang diberikan ke responden secara daring. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran umum mengenai persepsi dan pengalaman responden terkait topik yang diteliti. Dengan menggunakan kuesioner online, proses pengumpulan data menjadi lebih efisien dan dapat menjangkau responden dalam jumlah yang lebih luas serta beragam. Hasil dari kuesioner tersebut kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan pola dan tren dari data yang diperoleh, sehingga memberikan *insight* tambahan terkait hasil studi.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi yang terlibat pada survei ini yakni mahasiswa, dosen, dan staf yang telah berinteraksi dengan Biro Administrasi Keuangan selama setahun terakhir. Sampel diambil dengan metode acak sederhana.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Data dihimpun secara menyebarkan kuesioner melalui pertanyaan yang menilai beberapa aspek layanan keuangan, seperti kecepatan, ketepatan informasi, kemudahan akses, dan sikap pelayanan.

2.4 Instrumen Survei

Instrumen survei berupa kuesioner melalui skala Likert 1-5, dimana responden diharapkan untuk menilai tingkat kepuasan mereka terhadap setiap dimensi layanan.

2.5 Teknik Analisis Data

Data dianalisa mempergunakan statistik deskriptif guna mengetahui distribusi kepuasan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Responden

Bab ini memaparkan ciri-ciri responden yang mencakup umur, gender, jabatan, unit kerja serta lama bekerja dengan Biro Administrasi Keuangan.

3.1.1 Responden dari Sisi Jenis Kelamin

Secara garis besar, responden dapat dilihat dari jenis kelamin responden pada survei kepuasan layanan. Narasumber yang mengisi kuesioner ini berjumlah 68.

Tabel 3. 1 Memperlihatkan Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Narasumber
Pria	38
Wanita	30
Jumlah	68

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25

Merujuk dari data ditabel tersebut, diperlihatkan bahwasannya terdapat 38 responden berjenis kelamin pria. Jumlah responden wanita adalah 30

orang, menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam komposisi gender di antara responden yang terlibat dalam survei ini.

3.1.2 Responden dari Sisi Usia

Dalam penelitian ini, penulis mengelompokkan responden berdasarkan usia, dan dibagi menjadi 4 kelompok, diantaranya 18 hingga 25 Tahun, 25 hingga 30 Tahun, 30 hingga 35 Tahun serta >40 Tahun.

Berikut penjelasan lebih lanjut tertera ditabel 3.2 berikut.

Tabel 3. 2 Memperlihatkan Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden
18 hingga 25 Tahun	11
25 hingga 30 Tahun	28
30 hingga 35 Tahun	7
lebih 40 Tahun	22
Jumlah	68

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25

Merujuk dari tabel pada tersebut, diperlihatkan berupa pengelompokan 68 responden berdasarkan usia, yakni responden rentang usia 18-25 tahun berjumlah 11 orang, sedangkan rentang usia 25-30 tahun terdapat 28 orang, lalu diikuti usia 30-35 orang berjumlah 7 orang, selanjutnya yang terakhir berusia >40 tahun sebanyak 22 yang mengisi. Dari data tersebut dapat ditemukan jika di atas terdapat rentang usia 25 tahun hingga 30 tahun yang terbanyak.

3.1.3 Responden Berdasarkan Jabatan

Pada laporan ini, jabatan dibagi menjadi enam bagian berupa Dekan atau Wakil Dekan Fakultas, lalu Ketua Prodi atau Sekretaris Prodi atau Kepala Laboratorium, Kepala/Wakil Badan/Biro/Lembaga/UPT, Dosen, Mahasiswa dan Karyawan.

Tabel 3. 3 Menampilkan Responden Berdasarkan Jabatan

Jabatan	Jumlah Responden
Kepala Badan/Biro/UPT	2
Ketua/Sekretaris Program Studi	6
Kepala Laboratorium/Bidang/Bagian	5
Kepala Sub-Bagian	4
Staf	15
Mahasiswa	36
Jumlah	68

Sumber : Hasil olah data SPSS 25

Merujuk dari data yang disajikan ditabel tersebut, bisa diketahui bahwasannya jumlah responden memiliki jabatan sebagai Kepala Badan/Biro/UPT tercatat sebanyak 2 orang. Selanjutnya, terdapat 6 orang yang menjabat sebagai Ketua Program Studi atau Sekretaris, disusul oleh 5 orang yang berperan sebagai Kepala Laboratorium atau Kepala Bidang. Selain itu, responden dengan posisi sebagai Kepala atau Wakil Badan, Biro, Lembaga, atau UPT berjumlah 4 orang. Di sisi lain, kelompok mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei ini mencapai 36 orang, sementara staf yang turut serta dalam pengisian survei tercatat sebanyak 15 orang. Jumlah responden yang beragam ini mencerminkan partisipasi dari berbagai lapisan jabatan dan status di lingkungan universitas.

3.1.4 Responden Berdasarkan Unit Kerja

Pada laporan ini unit kerja dibagi menjadi beberapa kelompok antara lain Fakultas Ilmu Kesehatan, Fakultas Biologi, Fakultas Pertanian, Fakultas Hukum, Fakultas Teknik serta Sains, Fakultas Teknologi Komunikasi serta Informatika, FISIP, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Bahasa dan Sastra, Sekolah Pascasarjana, Rektorat, Badan Pengelola Sistem Informasi, Badan Penjaminan Mutu, Badan Pengembangan Kurikulum, Badan Pengembangan Profesi, Marketing Public Relations, UPT Wirausaha Mandiri, Kantor Kerja sama Internasional. Lalu Lembaga Penelitian SERTA Pengabdian Kepada Masyarakat, Perpustakaan Universitas, Biro Administrasi Akademik, Biro Administrasi Umum, Biro administrasi keuangan, Biro Administrasi Kemahasiswaan, Biro Adm. Penelitian serta Pengabdian Kepada Masyarakat, Biro administrasi keuangan, Biro Administrasi Kerjasama.

Unit Kerja	Jumlah Responden
Fakultas Ilmu Kesehatan	0
Fakultas Biologi dan Pertanian	11
Fakultas Hukum	8
Fakultas Teknik serta Sains	4
Fakultas Teknologi Komunikasi serta Informatika	2
Fakultas Ilmu Sosial serta Politik	12
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	14
Fakultas Bahasa dan Sastra	2
Program Studi Doktoral Manajemen	0
Program Studi Magister Akuntansi	0
Rektorat	0
Badan Pengelola Sistem Informasi	0
Badan Penjaminan Mutu	1
Badan Pengembangan Kurikulum	0
Badan Pengembangan Profesi	0
Marketing Public Relations	3
UPT Wirausaha Mandiri	0
Kantor Kerjasama Internasional	1
Lembaga Penelitian serta Pengabdian Kepada Masyarakat	0
Lembaga Penerbitan	0
PPKS	0
Perpustakaan Universitas	1
Biro Administrasi Akademik	1
Biro Administrasi Umum	0
Biro administrasi keuangan	6
Biro Administrasi Kemahasiswaan	1
Biro Adm. Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat	0
Biro Sumber Daya Manusia	1
Biro Administrasi Kerjasama	0
Jumlah	68

Tabel 3. 4 Responden sesuai Unit Kerja

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25

Berdasarkan kesimpulan ditabel tersebut, bisa dipahami bahwasannya responden yang berasal dari FEB yakni yang terbanyak dibandingkan dengan unit kerja lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa Fakultas Ekonomi dan Bisnis memiliki tingkat partisipasi yang lebih tinggi dalam survei dibandingkan fakultas ataupun unit kerja yang lain disekitaran universitas. Partisipasi yang dominan ini bisa mencerminkan keterlibatan aktif staf dan mahasiswa dari fakultas tersebut dalam kegiatan akademik dan administratif, serta antusiasme mereka dalam memberikan umpan balik yang berguna untuk pengembangan institusi.

3.1.5 Responden Berdasarkan Lama Kerja

Pada laporan ini, lama masa kerja dibagi menjadi beberapa bagian antara lain < 1 tahun sebanyak 2 orang, 1 – 2 tahun sebanyak 13 orang, 3 – 4 tahun sebanyak 21, dan > 4 tahun sebanyak 32 orang

Tabel 3.5 Memperlihatkan Responden Berdasar Lama Kerja

Lama Bekerja	Jumlah Responden
< 1 Tahun	2
1 – 2 Tahun	13
3 – 4 Tahun	21
> 4 Tahun	32
Jumlah	68

Sumber : Hasil Olah data SPSS 25

Mayoritas responden, sebanyak 32 orang, memiliki masa kerja lebih dari 4 tahun, menunjukkan stabilitas dan kemungkinan pengalaman yang mendalam dalam organisasi. Sebagian kecil, yaitu 13 responden, telah bekerja antara 1 hingga 2 tahun, menunjukkan mereka mungkin sudah mulai memahami peran dan tanggung jawab mereka dengan baik. Hanya 2 responden yang baru bekerja kurang dari 1 tahun, yang masih dalam tahap adaptasi. Ada 21 orang yang mempunyai pengalaman bekerja selama 3 hingga 4 tahun, yang mungkin

mengindikasikan adanya perputaran staf atau promosi sebelum mencapai masa kerja tersebut.

3.2 Hasil Survei Kepuasan Layanan

Hasil survei yang dilakukan menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan dari seluruh responden terhadap berbagai dimensi layanan yang telah diukur. Setiap dimensi layanan ini mencakup aspek-aspek penting yang mempunyai kaitan pada mutu layanan yang diberi dari Biro Administrasi Keuangan Universitas Nasional. Secara keseluruhan, hasil survei ini memberikan gambaran umum mengenai persepsi responden terhadap layanan yang mereka terima, baik dari segi kecepatan, ketepatan, keramahan, hingga efektivitas pelayanan. Rata-rata tingkat kepuasan ini mencerminkan seberapa baik unit pelayanan mampu memenuhi harapan para pengguna layanan, serta menjadi indikator penting bagi institusi untuk mengevaluasi kinerja layanan secara menyeluruh. Dengan mengetahui rata-rata tingkat kepuasan ini, pihak pengelola layanan dapat mengidentifikasi area yang sudah memadai dan yang memerlukan peningkatan lebih lanjut demi meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

3.2.1 Mengukur Keakuratan Data

Peneliti memeriksa akurasi atau tingkat kepastian data yang dikumpulkan dengan melakukan uji validitas serta reliabilitas.

Uji Validitas

Uji validitas dilaksanakan guna mengevaluasi keabsahan kuesioner yang diberikan kepada responden. Pengujian ini dapat dilaksanakan melalui penggunaan perangkat lunak SPSS atau dengan cara manual. Pada penelitian tersebut, validitas diuji dengan menggunakan teknik Korelasi Diperbaiki melalui perangkat lunak SPSS. Berikut merupakan prosedur yang perlu diikuti dalam melakukan validasi data:

Menentukan Hipotesis

H₀: Butir pernyataan menunjukkan kuesioner valid

H₁: Butir pernyataan menunjukkan kuesioner tidak valid

Dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ serta derajat kebebasan (df) = N-2 = 68-2 = 66, skor tabel yang digunakan adalah 0.312.

Mencari Nilai Hitung Nilai hitung diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS. Skor rhitung bisa ditemukan dioutput SPSS di bagian Corrected Item-Total Correlation (hasil output tertera).

Membandingi skor Tabel pada Nilai Hitung

Apabila nilai hitung > nilai tabel, H₀ di terima (butir pernyataan valid).

Apabila nilai hitung < nilai tabel, H₀ di tolak (butir pernyataan tidak valid).

Berikut adalah tabel perbandingan antara nilai hitung dan nilai tabel untuk setiap pernyataan yang telah dianalisis melalui aplikasi SPSS 25:

Tabel 3. 6 **Memperlihatkan Tabel Perbandingan r_{tabel} dan r_{hitung}**

No	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Layanan Informasi yang tersedia di BAK sangat jelas?	0.323	0.238	Valid
2	Staff BAK handal dalam memberikan layanan?	0.305	0.238	Valid
3	Layanan di BAK mudah didapatkan?	0.377	0.238	Valid
4	Terdapat Prosedur yang jelas dalam memperoleh layanan di BAK?	0.306	0.238	Valid
5	Layanan di BAK sangat valid?	0.289	0.238	Valid
6	Terdapat fasilitas pendukung layanan yang handal di BAK?	0.267	0.238	Valid
7	Kepala, Kabid dan Staff BAK memiliki empati?	0.339	0.238	Valid

8	Kepala, Kabid dan Staff BAK sangat ramah?	0.343	0.238	Valid
9	Kepala, Kabid dan Staff BAK sangat cepat dalam merespon pertanyaan?	0.357	0.238	Valid
10	Kepala, Kabid dan Staff BAK merespons pertanyaan dengan akurat?	0.468	0.238	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan terhadap 68 responden menggunakan SPSS versi 25, Temuan penelitian memperlihatkan bahwasannya skor r tabel kurang dari nilai r hitung untuk setiap item kuesioner. Ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner yang digunakan pada survei tersebut dinyatakan valid. Dengan kata lain, setiap item dalam kuesioner mampu secara akurat dan konsisten mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil ini menegaskan bahwa instrumen penelitian, yaitu kuesioner, telah memenuhi standar validitas yang diperlukan, sehingga layak digunakan untuk mengumpulkan data yang dapat menjadi dasar pengambilan keputusan atau analisis lebih lanjut. Validitas yang baik juga menjamin bahwa data yang diperoleh dari responden representatif dan relevan dengan tujuan penelitian atau survei yang dilaksanakan.

Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas dilakukan, langkah penting lainnya dalam penelitian adalah memastikan reliabilitas data yang diperoleh. Reliabilitas mengukur konsistensi instrumen penelitian. Menguji reliabilitas dilakukan dengan melakukan analisis menggunakan Cronbach's Alpha menggunakan program SPSS versi 25. Berikut ini adalah langkah-langkah untuk melaksanakannya:

Menentukan Hipotesis

H_0 : Pernyataan dalam survei dianggap reliabel

H_1 : Pernyataan dalam survei dianggap tidak reliabel

Menetapkan skor rhitung: Nilai rhitung ditemukan melalui mempergunakan analisis Alpha Cronbach dalam output SPSS. Hasil uji reliabilitas diperlihatkan dalam tabel berikut.

Tabel 3. 7 **Memplihatkan Uji Realibitas**

Cronbach's Alpha	N of items
0,964	10

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25

Ditabel tersebut menunjukkan bahwa terdapat 10 butir pertanyaan melalui skor Cronbach's Alpha 0,964. Dikarenakan skor Cronbach's Alpha 0,964 yang lebih besar dari 0,60, maka berdasarkan kriteria pada pengujian reliabilitas tersebut, bisa ditarik kesimpulan bahwasannya ke-10 item pertanyaan tersebut konsisten ataupun reliabel.

3.2.2 Metode Analisis Deskriptif

Hasil dari uji analisis deskriptif terhadap kepuasan layanan diperoleh melalui pengolahan data berdasarkan jawaban yang diberikan oleh para responden. Selanjutnya, data tersebut dianalisis secara menyeluruh menggunakan teknik statistik menggunakan program SPSS 25. Analisis ini mencakup lima dimensi utama dalam penilaian kualitas layanan, yaitu **reliability** (keandalan), yang mengukur konsistensi dan ketepatan layanan; **responsiveness** (daya tanggap), yang menilai kemampuan penyedia layanan merespons kebutuhan pengguna secara cepat dan efektif; **assurance** (jaminan), yang berhubungan dengan tingkat kepercayaan dan rasa aman yang diberikan kepada pengguna layanan; **empathy** (empati), yang mengukur sejauh mana penyedia layanan peduli dan memahami kebutuhan individu pengguna; serta **tangible** (keberwujudan), yang mencakup aspek fisik dari fasilitas dan penampilan penyedia layanan. Melalui analisis komprehensif ini, diperoleh gambaran yang jelas mengenai persepsi dan tingkat kepuasan responden terhadap setiap dimensi layanan, yang dapat menjadi dasar untuk peningkatan kualitas layanan ke depannya.

Tabel 3. 8 **Memperlihatkan Kriteria Penilaian Indeks Kepuasan**

No	Rata-Rata Indeks	Indeks Persepsi
1	0 – 20	Sangat Tidak Baik
2	21 – 40	Tidak Baik
3	41 – 60	Cukup Baik
4	61 – 80	Baik
5	81 – 100	Sangat Baik

Tabel 3. 9 Menampilkan Hasil Analisis Kepuasan

No	Pertanyaan	Indeks	Keterangan
1	Layanan Informasi yang tersedia di BAK sangat jelas?	49.6	Cukup Baik
2	Staff BAK handal dalam memberikan layanan?	49.0	Cukup Baik
3	Layanan di BAK mudah didapatkan?	45.2	Cukup Baik
4	Terdapat Prosedur yang jelas dalam memperoleh layanan di BAK?	38.3	Tidak Baik
5	Layanan di BAK sangat valid?	52.2	Cukup Baik
6	Terdapat fasilitas pendukung layanan yang handal di BAK?	53.2	Cukup Baik
7	Kepala, Kabid dan Staff BAK memiliki empati?	52.9	Cukup Baik
8	Kepala, Kabid dan Staff BAK sangat ramah?	50.3	Cukup Baik
9	Kepala, Kabid dan Staff BAK sangat cepat dalam merespon pertanyaan?	53.2	Cukup Baik
10	Kepala, Kabid dan Staff BAK merespons pertanyaan dengan akurat?	49.3	Cukup Baik
	NILAI RATA-RATA	49,32	Cukup Baik

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25

Merujuk dari perhitungan yang diperlihatkan ditabel, diketahui bahwasannya indeks kepuasan pengguna terhadap layanan di Biro Administrasi Keuangan mencapai angka 49.32%. Angka ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna berada dalam kategori **Cukup Baik**. Persentase yang tinggi ini mencerminkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan, baik dari segi efisiensi, responsivitas, hingga aspek profesionalisme. Dengan demikian, Biro Administrasi Keuangan telah berhasil memenuhi ekspektasi pengguna dalam banyak aspek pelayanan, yang sekaligus mengindikasikan bahwa praktik operasional dan standar pelayanan yang diterapkan sudah berada pada tingkat yang sangat memadai. Namun demikian, hasil ini pula bisa menjadi dorongan

kepada biro guna mempertahankan serta menaikkan kualitas layanan demi menjaga kepuasan pengguna di masa mendatang.

3.3 Analisis Kepuasan Layanan Berdasarkan Dimensi

Survei kepuasan layanan Biro Administrasi Keuangan Universitas Nasional tahun 2023 dilakukan dengan mengukur empat dimensi utama, yaitu kecepatan layanan, ketepatan informasi, kemudahan akses, dan sikap pelayanan. Setiap dimensi dianalisis untuk mengetahui area kekuatan dan perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan.

1. Kecepatan Layanan – Mengukur seberapa cepat layanan administrasi keuangan diselesaikan. Ini meliputi waktu tunggu dan penyelesaian proses.
2. Ketepatan Informasi – Menilai seberapa tepat dan akurat informasi yang diberikan oleh staf kepada pengguna layanan.
3. Kemudahan Akses – Menilai seberapa mudah pengguna bisa mengurus administrasi keuangan, baik secara online maupun langsung di kantor.
4. Sikap Pelayanan – Mengukur sikap staf dalam melayani, termasuk keramahan, kesopanan, dan profesionalisme.

BAB IV KESIMPULAN

Bab ini menyajikan kesimpulan umum yang dirangkum dari hasil survei yang telah dilakukan, memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Dalam bab ini, diuraikan dimensi-dimensi layanan yang memperoleh penilaian tertinggi, mencerminkan area di mana kinerja layanan telah memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Di sisi lain, juga disoroti dimensi layanan yang mendapat nilai terendah, yang mengindikasikan adanya aspek-aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut dan perbaikan. Dengan menyajikan perbandingan ini, kesimpulan di bab ini memberikan wawasan yang jelas mengenai kekuatan dan kelemahan dalam kualitas layanan, serta menjadi dasar bagi rekomendasi untuk peningkatan layanan di masa yang akan datang.

LAMPIRAN

KUESIONER Kepuasan Terhadap Layanan Biro administrasi keuangan

Sesuai yang ibu, bapak, maupun Saudara pahami, maka jawab dengan jujur, obyektif, serta bertanggungjawab kepada Pelayanan Biro administrasi keuangan. Informasi diberikan digunakan menjadi perbaikan, penilaian semua staf, serta penilaian manajemen guna melaksanakan perubahan serta kenaikan mutu pelayanan Biro Administrasi Keuangan

INFORMASI UMUM

1. Universitas : UNIVERSITAS NASIONAL
2. Unit Kerja : Biro administrasi keuangan Universitas Nasional

Petunjuk :

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

Identitas Responden

Nama :

NIDN/NID/NIP :

Gender :

1. Pria
2. Wanita

Umur :

1. 18 - 25 Tahun
2. 25 - 30 Tahun
3. 30 - 35 Tahun
4. Lebih - 40 Tahun

Jabatan :

1. Rektorat
2. Dekan /Wakil Dekan
3. Kepala /Badan/Biro/UPT
4. Ketua/Sekretaris Progam Studi
5. Kepala Laboratorium/Bidang/Bagian
6. Kepala Sub-Bagian
7. Staf
8. Mahasiswa

Unit Kerja :

1. Fakultas Ilmu Kesehatan
2. Fakultas Teknik serta Sains
3. Fakultas Teknologi Komunikasi serta Informatika
4. FEB
5. FISIP
6. Fakultas Bahasa serta Sastra
7. Fakultas Biologi serta Pertanian
8. Fakultas Hukum
9. Rektorat
10. Badan Pengelola Sistem Informasi
11. Badan Penjaminan Mutu
12. Badan Pengembangan Kurikulum
13. Badan Pengembangan Profesi
14. Marketing Public Relations
15. Wirausaha Mandiri
16. Kantor Kerjasama Internasional
17. Lembaga Penelitian serta Pengabdian Masyarakat
18. Perpustakaan Universitas
19. Biro Adm. Akademik
20. Biro Adm. Umum
21. Biro Adm. keuangan
22. Biro Administrasi Kemahasiswaan
23. Biro Penelitian dan Pengabdian
24. Biro Administrasi Kerjasama
25. Lembaga/ Pusat Studi

Apakah dalam satu semester terakhir Bpk/Ibu/Sdr/i pernah mendapatkan layanan dari Biro Administrasi Keuangan?

1. YA
2. TIDAK

Keterangan Penilaian :

1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Kurang Puas
4. Puas
5. Sangat Puas

No	Pernyataan	STP	TP	KP	P	SP
1	Layanan informasi yang tersedia di Biro Administrasi Keuangan sangat jelas					
2	Staff Biro Administrasi Keuangan handal dalam memberikan Layanan					
3	Layanan di Biro Administrasi Keuangan mudah didapatkan					
4	Terdapat prosedur yang jelas dalam memperoleh layanan di Biro Administrasi Keuangan					
5	Layanan di Biro Administrasi Keuangan sangat valid					
6	Terdapat fasilitas pendukung layanan yang handal di Biro Administrasi Keuangan					
7	Kepala, Kabag dan Staff Biro Administrasi Keuangan memiliki Empati					
8	Kepala, Kabag dan Staff Biro Administrasi Keuangan sangat Ramah					
9	Kepala, Kabag dan Staff Biro Administrasi Keuangan sangat cepat dalam merespon pertanyaan					
10	Kepala, Kabag dan Staff Biro Administrasi Keuangan merespon pertanyaan dengan akurat					
11	Saran					

II TABULASI DATA

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	3	4	5	5	5	4
4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
5	5	4	4	4	4	5	4	5	4
5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	5	4	5	3	5	5	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
5	4	4	4	5	4	5	4	4	5

5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	5	5	4	5	4
4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
4	3	5	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
5	5	4	4	4	3	5	5	4	5
5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4

4	5	3	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
4	5	4	3	5	5	5	5	4	4

LAMPIRAN III UJI OUTPUT SPSS 25

Uji Deskripsi

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEPUASAN PELAYANAN 1	68	4	5	4.59	.496
KEPUASAN PELAYANAN 2	68	3	5	4.29	.490
KEPUASAN PELAYANAN 3	68	3	5	4.22	.452
KEPUASAN PELAYANAN 4	68	3	5	4.13	.383
KEPUASAN PELAYANAN 5	68	3	5	4.40	.522
KEPUASAN PELAYANAN 6	68	3	5	4.47	.532
KEPUASAN PELAYANAN 7	68	3	5	4.56	.529
KEPUASAN PELAYANAN 8	68	4	5	4.47	.503
KEPUASAN PELAYANAN 9	68	3	5	4.51	.532
KEPUASAN PELAYANAN 10	68	4	5	4.40	.493
Valid N (listwise)	68				

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEPUASAN PELAYANAN 1	39.46	2.311	.015	.051
KEPUASAN PELAYANAN 2	39.75	2.340	.000	.062
KEPUASAN PELAYANAN 3	39.82	2.237	.103	-.005 ^a
KEPUASAN PELAYANAN 4	39.91	2.350	.071	.021
KEPUASAN PELAYANAN 5	39.65	2.471	-.099	.133
KEPUASAN PELAYANAN 6	39.57	2.487	-.113	.144
KEPUASAN PELAYANAN 7	39.49	2.283	.010	.055
KEPUASAN PELAYANAN 8	39.57	2.278	.032	.039
KEPUASAN PELAYANAN 9	39.53	2.253	.027	.042
KEPUASAN PELAYANAN 10	39.65	2.083	.179	-.068 ^a

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25

Reliability Statistics

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.055	10