

## C.5 KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA DAN HASIL OLAHANNYA

### 1. Pertanyaan Kuesioner

Link kuesioner kepuasan layanan keuangan dapat diakses melalui <https://fikom.umi.ac.id/kepuasan-layanan-keuangan>, survei layanan pemberian honor(dosen) dapat diakses melalui <https://fikom.umi.ac.id/kepuasan-layanan-pemberian-honor> dan survei layanan sarana dan prasarana (mahasiswa dan dosen) diakses melalui <https://fikom.umi.ac.id/survey-layanan-sarana-prasarana>.

#### a) Kuesioner Kepuasan Layanan Administrasi Keuangan

- Angkatan
  - (1) 2015
  - (2) 2016
  - (3) 2017
  - (4) 2018
  - (5) 2019
  
- Proses pelayanan administrasi keuangan sesuai standar operasional pelayanan (SOP)
  - (1) Kurang
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat Baik
  
- Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti
  - (1) Kurang
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat Baik
  
- Staf keuangan memberi tanggapan yang memuaskan dan sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP)
  - (1) Kurang
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat Baik
  
- Staf keuangan berperilaku sopan, jujur, dan adil
  - (1) Kurang
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat Baik
  
- Kemudahan pembayaran yang dapat diangsur
  - (1) Kurang
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat Baik

## **b) Kuesioner Kepuasan Layanan Pembayaran Honor**

- Status Pegawai
  - (1) Tetap
  - (2) Kontrak
  
- Berapa lama sudah berada di Fakultas Ilmu Komputer UMI
  - (1) < 1 Tahun
  - (2) 1 - 2 Tahun
  - (3) 3 - 5 Tahun
  - (4) > 5 Tahun
  
- Proses penyampaian informasi honor cepat dan jelas
  - (1) Kurang
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat Baik
  
- Proses pembayaran honor sesuai Standar Operasional Pelayanan
  - (1) Kurang
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat Baik
  
- Pelayanan bagian keuangan ramah, sopan, dan jujur
  - (1) Kurang
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat Baik
  
- Penerimaan honor/gaji secara adil dan merata berbasis kinerja
  - (1) Kurang
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat Baik
  
- Pemberian penghargaan bagi dosen dan tenaga pendidik yang berprestasi
  - (1) Kurang
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat Baik

## **c) Kuesioner Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana**

- Sarana dan Prasarana sangat memadai dan sesuai dengan kebutuhan
  - (1) Kurang
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat Baik

- Pelayanan yang cepat dan tanggap dalam pemenuhan sarana dan prasarana
  - (1) Kurang
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat Baik
  
- Sarana dan prasarana dalam kondisi baik
  - (1) Kurang
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat Baik
  
- Kemudahan dalam memperoleh informasi penggunaan sarana dan prasarana
  - (1) Kurang
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat Baik
  
- Kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana
  - (1) Kurang
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat Baik
  
- Sarana dan prasarana tersedia dengan jumlah yang memadai dan berfungsi dengan baik
  - (1) Kurang
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat Baik
  
- Fasilitas internet yang tersedia di setiap ruangan mudah diakses dan cepat
  - (1) Kurang
  - (2) Cukup
  - (3) Baik
  - (4) Sangat Baik

## 2. Tabel Survey Kepuasan Pengguna

### a) Tabel Kepuasan Layanan Administrasi Keuangan

No	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
1	Keandalan ( <i>reliability</i> ): Proses pelayanan administrasi keuangan sesuai standar operasional pelayanan (SOP)	71,28	24,65	4,07	0
2	Kepastian ( <i>assurance</i> ): Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti	71,90	24,80	3,30	0
3	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): Staf keuangan memberi tanggapan yang memuaskan dan sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP)	69,88	25,77	4,35	0
4	Empati ( <i>empathy</i> ): Staf keuangan berperilaku sopan, jujur, dan adil	76,28	22,30	1,42	0
5	<i>Tangible</i> : Kemudahan pembayaran yang dapat diangsur	74,32	22,88	2,80	0

### b) Tabel Kepuasan Layanan Pembayaran Honor

No	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
1	Keandalan ( <i>reliability</i> ): Proses pembayaran honor sesuai Standar Operasional Pelayanan	78,98	20,51	0,51	0

2	Kepastian ( <i>assurance</i> ): Penerimaan honor/gaji secara adil dan merata berbasis kinerja	78,90	19,77	1,33	0
3	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): Proses penyampaian informasi honor cepat dan jelas	79,5	19,98	0,52	0
4	Empati ( <i>empathy</i> ): Pelayanan bagian keuangan ramah, sopan, dan jujur	78,95	19,8	1,25	0
5	<i>Tangible</i> : Pemberian penghargaan bagi dosen dan tenaga pendidik yang berprestasi	77,29	20,62	2,09	0

**c) Tabel Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana**

No	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
1	Keandalan ( <i>reliability</i> ): Sarana dan Prasarana sangat memadai dan sesuai dengan kebutuhan	75,87	18,66	5,47	0
2	Kepastian ( <i>assurance</i> ): Sarana dan prasarana dalam kondisi baik	75,85	21,97	2,18	0
3	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): Pelayanan yang cepat dan tanggap dalam pemenuhan sarana dan prasarana	79,07	19,23	1,70	0

4	Empati ( <i>empathy</i> ): Kemudahan dalam memperoleh informasi penggunaan sarana dan prasarana	76,55	20,35	3,10	0
5	Empati ( <i>empathy</i> ): Kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana	76,32	22,20	1,48	0
6	<i>Tangible</i> : Sarana dan prasarana tersedia dengan jumlah yang memadai dan berfungsi dengan baik	75,23	22,31	2,46	0
7	<i>Tangible</i> : Fasilitas internet yang tersedia di setiap ruangan mudah diakses dan cepat	74,15	20,24	5,61	0

d) Tabel Kepuasan berdasarkan Aspek yang Diukur

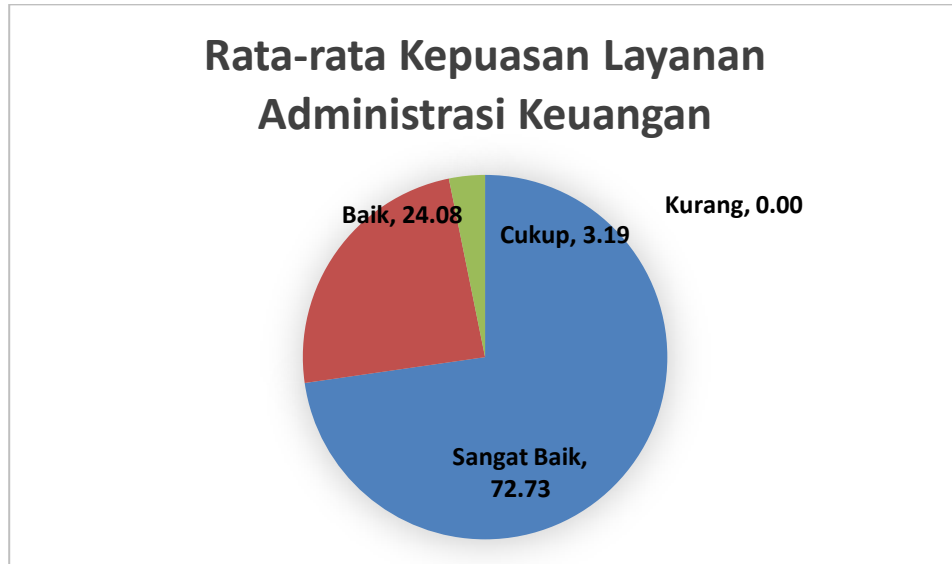
No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)				Rencana Tindak Lanjut
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan ( <i>reliability</i> ): - Pelayanan keuangan sesuai SOP - Proses pembayaran honor sesuai SOP - Sarana dan Prasarana sangat memadai dan sesuai dengan kebutuhan	75,38	21,27	3,35	0	Implementasi SOP pelayanan yang lebih baik dan peningkatan serta pemeliharaan sarana prasarana
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): - Pelayanan keuangan sesuai SOP - Penyampaian informasi honor dan pemenuhan sarana prasarana	76,15	21,66	2,19	0	Menyiapkan pelayanan online yang terintegrasi, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan tiap saat

3	<p>Kepastian (<i>assurance</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi keuangan yang jelas dan mudah dipahami</li> <li>- Penerimaan honor/gaji secara adil dan merata berbasis kinerja</li> <li>- Sarana dan prasarana dalam kondisi baik</li> </ul>	75,55	22,18	2,27	0	Memperluas sosialisasi standar operasional prosedur terkait pelayanan keuangan, sarana dan prasarana
4	<p>Empati (<i>empathy</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan yang sopan, jujur dan adil</li> </ul>	77,03	21,16	1,81	0	Peningkatan kesediaan/kepedulian memberikan perhatian secara maksimal
5	<p><i>Tangible</i>:</p> <p>Kecukupan, aksesibilitas, kualitas saranaprasarana dan keuangan</p>	75,25	21,51	3,24	0	Meningkatkan kepedulian sivitas akademika perihal pemeliharaan sarana dan prasarana.
<b>Jumlah</b>		379,36	107,78	12,86	0	

### 3. Grafik Kepuasan Pengguna

#### a) Grafik Kepuasan Layanan Administrasi Keuangan

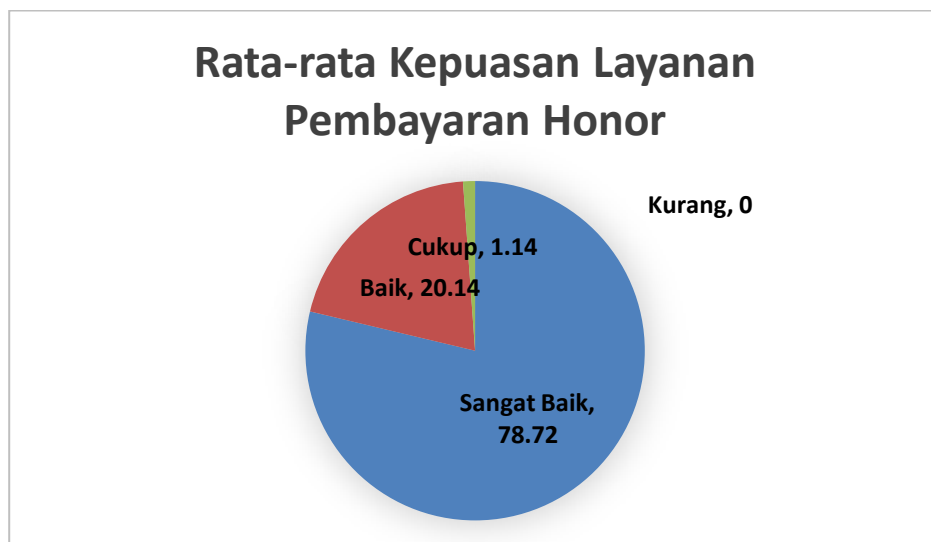
Hasil survei diperoleh bahwa kepuasan pengguna terhadap pelayanan administrasi keuangan sebesar 72,73% menyatakan sangat baik, 24,08% menyatakan baik dan sisanya 3,19% menyatakan cukup. Hasil survei ini digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan administrasi keuangan. Hasil survei dapat dilihat secara grafik sebagai berikut :



Gambar 1 Grafik Persentase Rata-rata Kepuasan Layanan Administrasi Keuangan

#### b) Grafik Kepuasan Layanan Pembayaran Honor

Hasil survei diperoleh bahwa kepuasan pengguna terhadap pelayanan pembayaran honor sebesar 78,72% menyatakan sangat baik, 20,14% menyatakan baik dan sisanya 1,14% menyatakan cukup. Hasil survei ini digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan pembayaran honor. Hasil survei dapat dilihat secara grafik sebagai berikut :

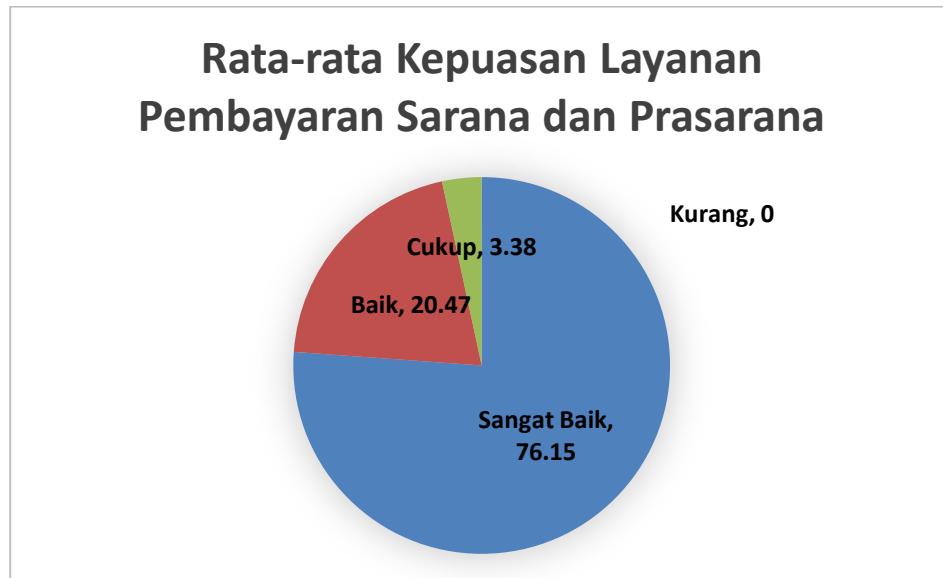


Gambar 2 Grafik Persentase Rata-rata Kepuasan Layanan Pembayaran Honor



**c) Grafik Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana**

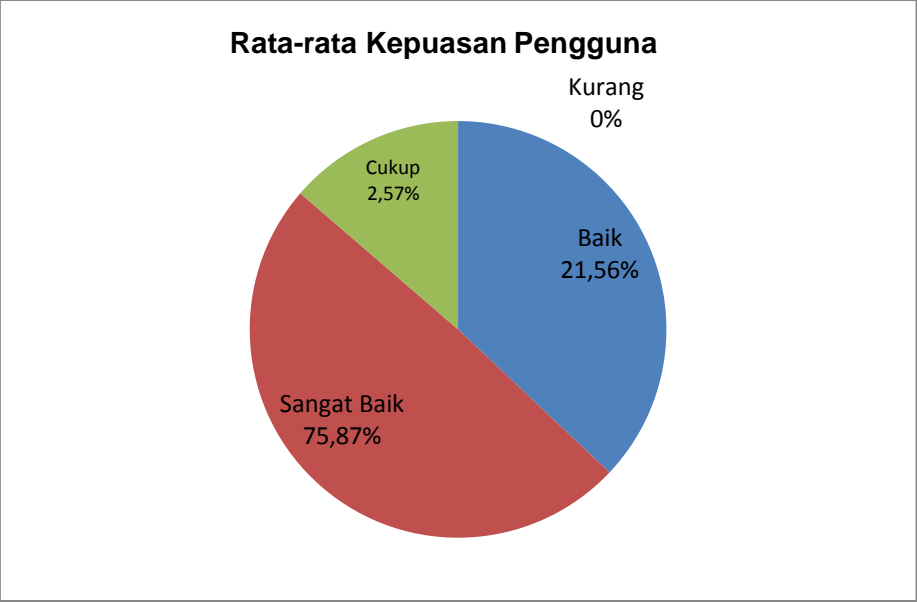
Hasil survei diperoleh bahwa kepuasan pengguna terhadap pelayanan sarana dan prasarana honor sebesar 76,15% menyatakan sangat baik, 20,47% menyatakan baik dan sisanya 3,38% menyatakan cukup. Hasil survei ini digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan sarana dan prasarana. Hasil survei dapat dilihat secara grafik sebagai berikut :



Gambar 3 Grafik Persentase Rata-rata Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana

**d) Grafik Kepuasan Rata-rata terhadap Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Administrasi Keuangan, Sarana dan Prasarana**

Hasil rekapitulasi survei diperoleh bahwa kepuasan pengguna terhadap pelayanan keuangan, sarana dan prasarana sebesar 75,87% menyatakan sangat baik, 21,56% menyatakan baik dan sisanya 2,57% menyatakan cukup. Hasil survei ini digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan. Hasil survei dapat dilihat secara grafik sebagai berikut :



Gambar 4 Grafik Persentase Rata-rata Kepuasan Pengguna