

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN PELAYANAN KEUANGAN BAGI
MAHASISWA, DOSEN DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN
TAHUN 2021**

**BIRO SUMBER DAYA KEUANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

DAFTAR ISI

JUDUL	1
DAFTAR ISI	2
HALAMAN PENGESAHAN	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan	4
C. Sasaran	4
D. Dasar Hukum	5
BAB II METODE SURVEY	6
A. Waktu dan Tempat	6
B. Metode Evaluasi	6
C. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut	6
D. Profil Responden	6
BAB III HASIL SURVEY	7
A. Penilaian Mahasiswa	7
B. Penilaian Dosen dan Tenaga Kependidikan	8
1. Pelayanan Umum	8
2. Urusan Anggaran	9
3. Urusan Pajak	10
4. Urusan Gaji	11
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT	12
LAMPIRAN	13
Lampiran 1. Grafik survey layanan umum mahasiswa	13
Lampiran 2. Grafik survey layanan umum dosen dan tenaga kependidikan	13
Lampiran 3. Grafik survey layanan anggaran dosen dan tenaga kependidikan	14
Lampiran 4. Grafik survey layanan pajak dosen dan tenaga kependidikan	15
Lampiran 5. Grafik survey layanan gaji dosen dan tenaga kependidikan	15
Lampiran 6. Form Kuesioner Dosen dan Tenaga Kependidikan	16
Lampiran 6. Form Kuesioner Mahasiswa	20

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELAYANAN KEUANGAN BAGI MAHASISWA,
DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TAHUN 2021
BIRO SUMBER DAYA KEUANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Telah diperiksa dan disetujui oleh Kepala Biro dan Kepala Urusan

Yogyakarta, Juni 2021

Kepala Urusan Pelayanan Keuangan

Kepala Urusan Anggaran

Drs. Bambang Haryono

Wildan Anwar

Kepala Urusan Pajak

Kepala Urusan Akuntansi

Arjita Wartama

Yanuar Winengku

Mengetahui,
Kepala Biro Sumber Daya Keuangan

Andan Yuniarto, S.E., M.Si., Ak., CA.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Biro Sumber Daya Keuangan sebagai bagian integral dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menetapkan visi dan misi serta dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survey kepuasan. Salah satu bentuknya adalah survey kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan serta ketersediaan sarana dan prasarana.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu 1) Keandalan (*reability*) : kemampuan staf dalam memberikan pelayanan, 2) Daya tanggap (*responsiveness*) : kemampuan dari staf dalam membantu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan memberikan jasa dengan cepat, 3) Kepastian (*assurance*) : kemampuan staf untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 4) Empati (*empathy*) : kesediaan/kepedulian staf dan Kepala Urusan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan, 5) *Tangible* : penilaian mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Survey kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan ini dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan yang diberikan di BSDK UMY. Hasil survey akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan keuangan di BSDK UMY di masa selanjutnya.

B. Tujuan

1. Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan, dan Dosen terhadap pelayanan keuangan di BSDK UMY
2. Survey dilakukan untuk menjaring informasi guna pembuatan keputusan perbaikan Layanan di Biro Sumber Daya Keuangan UMY

C. Sasaran

Tersedianya dokumen laporan survey kepuasan pelayanan keuangan bagi mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan Tahun 2021 serta rekomendasi perbaikan sistem penyelenggaraan dan pengelolaan layanan keuangan di lingkup BSDK UMY.

D. Dasar Hukum

1. Buku SOP pelayanan keuangan BSDK UMY Tahun 2019
2. SK No 013/PR-UMY/IX/2020 tentang Panduan Perencanaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Tahun Anggaran 2020-2021
3. Keputusan Senat UMY No. 039/SK/SENAT-UMY/X/2020 tentang Pengesahan Program Kerja serta Anggaran Pendapatan dan Belanja Universitas Muhammadiyah Tahun Anggaran 2020-2021

BAB II METODE SURVEY

A. Waktu dan Tempat

Survey dilakukan pada Bulan Maret 2021 s/d April 2021, bertempat di Biro Sumber Daya Keuangan, Gedung Ar. Fachruddin B Lantai Dasar, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

B. Metode Evaluasi

Pada tahun anggaran ini, penilaian dilakukan secara offline dan online. Mahasiswa, Tenaga Kependidikan dan dosen, diberi kesempatan untuk mengisi kuesioner secara manual atau menggunakan google form. Jumlah responden sebanyak 172 mahasiswa dan 121 kependidikan.

C. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut

Hasil laporan disampaikan kepada Kepala Biro Sumber Daya Keuangan dan Kepala Urusan di BSDK UMY. Laporan ini disertai dengan rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut dapat ditindak lanjut oleh pimpinan untuk perbaikan ke depan tentang Pelayanan BSDK UMY kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan.

D. Profil Responden

Dalam survey ini terdapat 2 kelompok responden, yaitu mahasiswa dan dosen serta tenaga kependidikan. Kriteria mahasiswa yang dipilih adalah mahasiswa UMY yang masih aktif. Kriteria dosen dan tenaga kependidikan yang dipilih adalah seluruh dosen dan tenaga kependidikan dengan status tetap, kontrak universitas maupun temporary staff yang masih aktif.

BAB III HASIL SURVEY

A. Penilaian Mahasiswa

Hasil analisis data penilaian terhadap mahasiswa pada 15 indikator yang disajikan dalam Tabel 1 dan Lampiran 1. Secara umum, penilaian kepuasan mahasiswa pada layanan keuangan berkisar antara nilai 4 dan 5 (puas – sangat puas). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan ke arah nilai sangat puas.

Tabel 1. Hasil survey oleh mahasiswa

No	Indikator	Tingkat Kepuasan ^{*)}				
		1	2	3	4	5
1	Keramahan petugas dalam pelayanan	1.16	0.58	2.33	61.63	34.30
2	Kecepatan petugas dalam pelayanan	1.16	0.58	5.23	64.53	27.91
3	Ketelitian dan kecermatan petugas dalam pelayanan	1.16	0.00	2.33	66.28	30.23
4	Kedisiplinan petugas dalam pelayanan	1.16	0.58	1.16	74.42	22.67
5	Kerapian dan kesopnan petugas dalam pelayanan	1.16	0.00	1.74	68.60	28.49
6	Tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan	1.16	0.00	7.56	63.95	27.33
7	Kelengkapan informasi yang diberikan petugas pelayanan	1.16	0.58	2.33	68.60	27.33
8	Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan	1.16	0.00	1.16	68.60	28.49
9	Kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan	1.16	0.00	6.40	62.79	29.65
10	Syarat-syarat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan	1.16	0.00	2.33	71.51	23.84
11	Prosedur pelayanan yang ada sangat jelas	0.58	0.58	6.40	69.77	22.09
12	Petugas yang akan ditemui/berwenang untuk pelayanan sangat jelas	1.16	0.00	2.33	58.72	37.79
13	Kecepatan petugas dalam menanggapi kritik dan saran	0.58	1.16	6.98	73.84	16.28
14	Ketersediaan jumlah petugas yang mencukupi	2.33	2.33	15.70	63.95	15.70

15	Kenyamanan ruang pelayanan	1.16	2.91	12.79	63.37	19.77
----	----------------------------	------	------	-------	-------	-------

Keterangan : *) Persentase dari responden

B. Penilaian Dosen dan Tenaga Kependidikan

1. Pelayanan Umum

Hasil analisis data penilaian terhadap dosen dan tenaga kependidikan pada 15 indikator yang disajikan dalam Tabel 2 dan Lampiran 2. Secara umum, penilaian kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada layanan keuangan berkisar antara nilai 4 dan 5 (puas – sangat puas). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan ke arah nilai sangat puas.

Tabel 2. Hasil survey oleh mahasiswa

No	Indikator	Tingkat Kepuasan*)				
		1	2	3	4	5
1	Keramahan petugas dalam pelayanan	0.00	0.00	5.79	49.59	44.63
2	Kecepatan petugas dalam pelayanan	0.00	3.31	9.92	61.98	24.79
3	Ketelitian dan kecermatan petugas dalam pelayanan	0.00	0.83	4.96	55.37	38.84
4	Kedisiplinan petugas dalam pelayanan	0.00	0.00	5.79	57.85	36.36
5	Kerapian dan kesopnan petugas dalam pelayanan	0.00	0.83	3.31	63.64	32.23
6	Tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan	0.00	3.31	13.22	61.16	22.31
7	Kelengkapan informasi yang diberikan petugas pelayanan	0.00	0.83	9.09	62.81	27.27
8	Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan	0.00	0.83	3.31	67.77	28.10
9	Kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan	0.00	3.31	8.26	64.46	23.97
10	Syarat-syarat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan	0.00	0.83	4.13	67.77	27.27
11	Prosedur pelayanan yang ada sangat jelas	0.00	1.65	9.92	67.77	20.66
12	Petugas yang akan ditemui/berwenang untuk pelayanan sangat jelas	0.00	0.00	1.65	59.50	38.84

13	Kecepatan petugas dalam menanggapi kritik dan saran	0.00	0.83	14.05	71.90	13.22
14	Ketersediaan jumlah petugas yang mencukupi	3.31	3.31	10.74	66.12	16.53
15	Kenyamanan ruang pelayanan	0.83	0.83	3.31	66.94	28.10

Keterangan : *) Persentase dari responden

2. Urusan Anggaran

Hasil analisis data penilaian terhadap dosen dan tenaga kependidikan pada 9 indikator yang disajikan dalam Tabel 3 dan Lampiran 3. Secara umum, penilaian kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada layanan keuangan khususnya Urusan Anggaran berkisar antara nilai 4 dan 5 (puas – sangat puas). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan ke arah nilai sangat puas.

Tabel 3. Hasil survey Urusan Anggaran

No	Indikator	Tingkat Kepuasan ^{*)}				
		1	2	3	4	5
1	Informasi pengajuan dan pencairan anggaran cukup jelas dan dimengerti	0.00	2.48	11.57	61.98	23.97
2	Kepala urusan anggaran memberikan solusi apabila ada permasalahan terkait pengajuan atau pencairan anggaran	0.00	3.31	14.88	62.81	19.01
3	System anggaran mudah untuk diakses	0.00	0.00	4.13	63.64	32.23
4	Petugas memberikan layanan yang sama kepada semua unit kerja	1.65	1.65	3.31	66.12	25.62
5	Kepala urusan anggaran selalu mengingatkan apabila tanggal pengajuan anggaran sudah akan mencapai batas akhir	3.31	5.79	15.70	57.02	17.36
6	Urusan anggaran selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua unit kerja	0.00	3.31	7.44	69.42	19.83
7	Petugas selalu siap apabila diminta bantuan terkait masalah anggaran	0.00	4.13	9.92	66.12	19.83

8	Apabila system terkunci petugas selalu siap apabila diminta bantuan untuk mengatasi masalah tersebut	0.00	0.83	10.74	67.77	20.66
9	Saya merasa nyaman untuk konsultasi masalah anggaran	0.00	4.13	11.57	66.12	18.18

Keterangan : *) Persentase dari responden

3. Urusan Pajak

Hasil analisis data penilaian terhadap dosen dan tenaga kependidikan pada 11 indikator yang disajikan dalam Tabel 4 dan Lampiran 4. Secara umum, penilaian kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada layanan keuangan khususnya Urusan Pajak berkisar antara nilai 4 dan 5 (puas – sangat puas). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan ke arah nilai sangat puas.

Tabel 4. Hasil survey Urusan Pajak

No	Indikator	Tingkat Kepuasan ^{*)}				
		1	2	3	4	5
1	Layanan pendampingan pelaporan e-SPT tahunan perlu diadakan setiap tahun di UMY	0.00	0.83	7.44	61.16	29.75
2	Layanan pendampingan pembuatan kode efin perlu diadakan setiap tahun di UMY	0.00	0.83	9.09	62.81	26.45
3	Saya merasa terbantu dengan adanya layanan e-SPT di UMY	0.00	0.00	13.22	59.50	26.45
4	Sosialisasi tentang layanan e-SPT tahunan sudah menjangkau semua civitas akademika	1.65	1.65	19.01	62.81	14.05
5	Sistem pemungutan pajak kegiatan saat ini sudah membantu, tetapi perlu disempurnakan	0.83	0.83	13.22	64.46	20.66
6	Sosialisasi system pemungutan pajak kegiatan belum menjangkau admin di semua unit kerja	1.65	3.31	25.62	53.72	14.88
7	Adanya workshop tentang perpajakan sangat membantu bagi dosen dan karyawan di lingkungan UMY	0.00	1.67	8.33	54.17	35.83

8	Perlu diadakan workshop tentang perhitungan pajak penghasilan bagi dosen dan karyawan	0.00	0.00	9.92	48.76	41.32
9	Bukti potong pajak yang diterbitkan oleh BSDK sudah tersosialisasi ke seluruh unit kerja	3.31	2.48	19.83	61.16	11.57
10	Bukti potong pajak yang diterbitkan oleh BSDK sudah tercetak lebih awal	1.65	4.13	15.70	65.29	11.57
11	Saya merasa pelayanan tentang pajak yang telah dilakukan oleh BSDK sudah cukup baik	0.00	2.48	16.53	71.90	8.26

Keterangan : *) Persentase dari responden

4. Urusan Gaji

Hasil analisis data penilaian terhadap dosen dan tenaga kependidikan pada 11 indikator yang disajikan dalam Tabel 5 dan Lampiran 5. Secara umum, penilaian kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada layanan keuangan khususnya Urusan Gaji berkisar antara nilai 3 dan 5 (cukup puas – sangat puas). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan ke arah nilai sangat puas.

Tabel 5. Hasil survey Urusan Gaji

No	Indikator	Tingkat Kepuasan *)				
		1	2	3	4	5
1	Pembayaran gaji selalu tepat waktu	2.48	0.00	0.00	4.13	43.80
2	Jumlah gaji yang ditransfer selalu tepat	2.48	2.48	1.65	11.57	39.67
3	Pencairan dana SPMU selalu tepat waktu	2.48	0.83	9.92	19.83	54.55
4	Jumlah dana SPMU yang ditransfer selalu tepat	3.31	0.83	3.31	16.53	49.59
5	Pencairan honor mengajar selalu tepat waktu	13.22	0.00	0.83	19.01	48.76
6	Jumlah honor mengajar yang ditransfer selalu tepat	15.70	0.00	0.00	13.22	52.07
7	Pencairan honor lembur selalu tepat waktu	15.70	3.31	4.96	16.53	49.59
8	Jumlah honor lembur yang ditransfer selalu tepat	14.88	2.48	1.65	15.70	51.24

Keterangan : *) Persentase dari responden

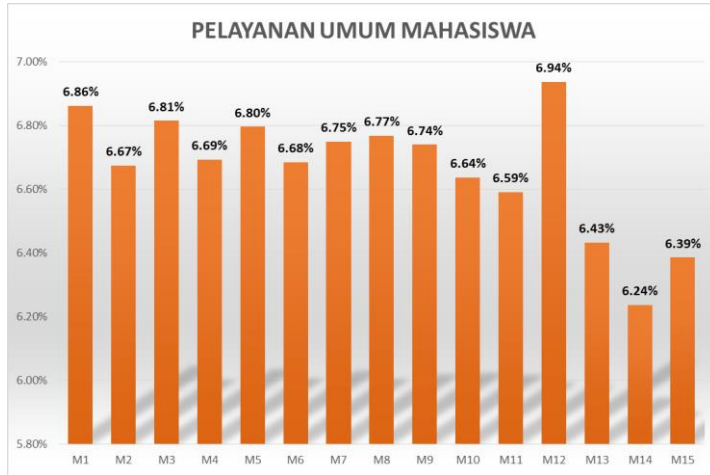
BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survey, secara umum tingkat kepuasan layanan di BSDK UMY kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan masih pada poin 4 yaitu "PUAS". Sehingga untuk menuju ke poin 5 yaitu "SANGAT PUAS" diperlukan upaya tindak lanjut yang akan dilaksanakan pada Tahun Anggaran 2021/2022 yaitu pelatihan customer service/pelatihan pelayanan untuk perbaikan SDM dan meningkatkan soft skill layanan di BSDK UMY.

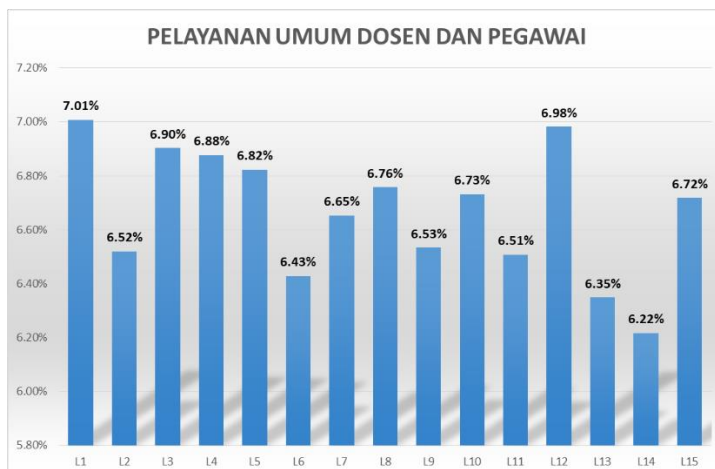
LAMPIRAN

Lampiran 1. Grafik survey layanan umum mahasiswa



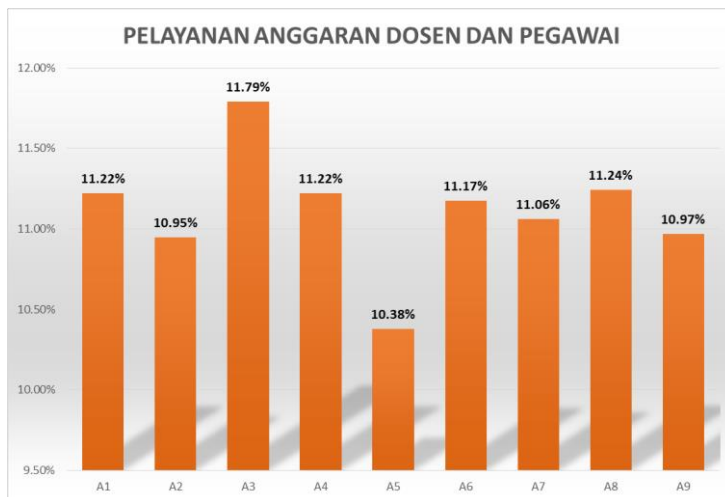
No	Indikator
1	Keramahan petugas dalam pelayanan
2	Kecepatan petugas dalam pelayanan
3	Ketelitian dan kecermatan petugas dalam pelayanan
4	Kedisiplinan petugas dalam pelayanan
5	Kerapian dan kesopnan petugas dalam pelayanan
6	Tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan
7	Kelengkapan informasi yang diberikan petugas pelayanan
8	Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan
9	Kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan
10	Syarat-syarat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan
11	Prosedur pelayanan yang ada sangat jelas
12	Petugas yang akan ditemui/berwenang untuk pelayanan sangat jelas
13	Kecepatan petugas dalam menanggapi kritik dan saran
14	Ketersediaan jumlah petugas yang mencukupi
15	Kenyamanan ruang pelayanan

Lampiran 2. Grafik survey layanan umum dosen dan tenaga kependidikan



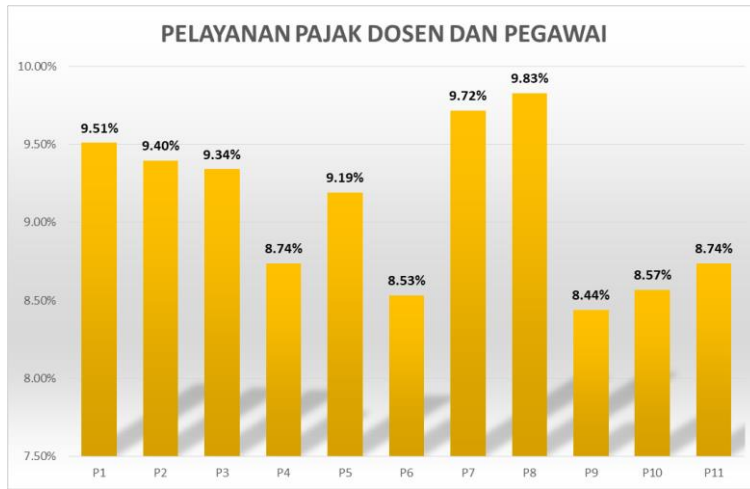
No	Indikator
1	Keramahan petugas dalam pelayanan
2	Kecepatan petugas dalam pelayanan
3	Ketelitian dan kecermatan petugas dalam pelayanan
4	Kedisiplinan petugas dalam pelayanan
5	Kerapian dan kesopnan petugas dalam pelayanan
6	Tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan
7	Kelengkapan informasi yang diberikan petugas pelayanan
8	Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan
9	Kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan
10	Syarat-syarat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan
11	Prosedur pelayanan yang ada sangat jelas
12	Petugas yang akan ditemui/berwenang untuk pelayanan sangat jelas
13	Kecepatan petugas dalam menanggapi kritik dan saran
14	Ketersediaan jumlah petugas yang mencukupi
15	Kenyamanan ruang pelayanan

Lampiran 3. Grafik survey layanan anggaran bagi dosen dan tenaga kependidikan



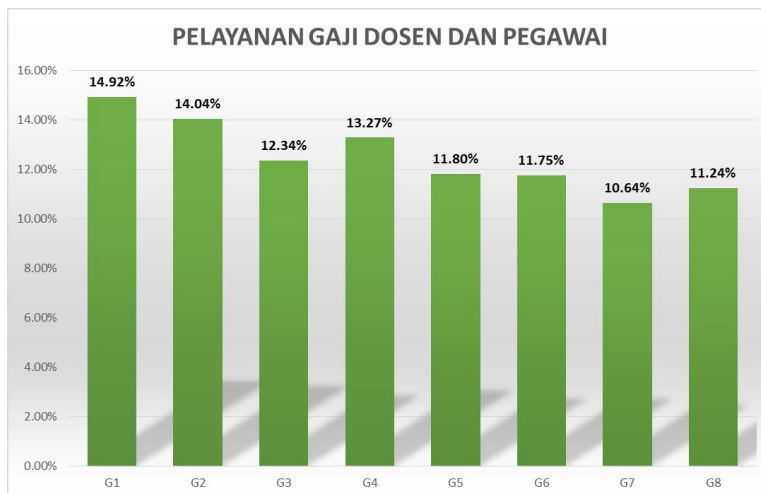
No	Indikator
1	Informasi pengajuan dan pencairan anggaran cukup jelas dan dimengerti
2	Kepala urusan anggaran memberikan solusi apabila ada permasalahan terkait pengajuan atau pencairan anggaran
3	System anggaran mudah untuk diakses
4	Petugas memberikan layanan yang sama kepada semua unit kerja
5	Kepala urusan anggaran selalu mengingatkan apabila tanggal pengajuan anggaran sudah akan mencapai batas akhir
6	Urusan anggaran selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua unit kerja
7	Petugas selalu siap apabila diminta bantuan terkait masalah anggaran
8	Apabila system terkunci petugas selalu siap apabila diminta bantuan untuk mengatasi masalah tersebut
9	Saya merasa nyaman untuk konsultasi masalah anggaran

Lampiran 4. Grafik survey layanan pajak bagi dosen dan tenaga kependidikan



No	Indikator
1	Layanan pendampingan pelaporan e-SPT tahunan perlu diadakan setiap tahun di UMY
2	Layanan pendampingan pembuatan kode efin perlu diadakan setiap tahun di UMY
3	Saya merasa terbantu dengan adanya layanan e-SPT di UMY
4	Sosialisasi tentang layanan e-SPT tahunan sudah menjangkau semua civitas akademika
5	Sistem pemungutan pajak kegiatan saat ini sudah membantu, tetapi perlu disempurnakan
6	Sosialisasi system pemungutan pajak kegiatan belum menjangkau admin di semua unit kerja
7	Adanya workshop tentang perpajakan sangat membantu bagi dosen dan karyawan di lingkungan UMY
8	Perlu diadakan workshop tentang perhitungan pajak penghasilan bagi dosen dan karyawan
9	Bukti potong pajak yang diterbitkan oleh BSDK sudah tersosialisasi ke seluruh unit kerja
10	Bukti potong pajak yang diterbitkan oleh BSDK sudah tercetak lebih awal
11	Saya merasa pelayanan tentang pajak yang telah dilakukan oleh BSDK sudah cukup baik

Lampiran 5. Grafik survey layanan gaji bagi dosen dan tenaga kependidikan



No	Indikator
1	Pembayaran gaji selalu tepat waktu
2	Jumlah gaji yang ditransfer selalu tepat
3	Pencairan dana SPMU selalu tepat waktu
4	Jumlah dana SPMU yang ditransfer selalu tepat
5	Pencairan honor mengajar selalu tepat waktu
6	Jumlah honor mengajar yang ditransfer selalu tepat
7	Pencairan honor lembur selalu tepat waktu
8	Jumlah honor lembur yang ditransfer selalu tepat

Lampiran 6. Form Kuesioner Dosen dan Tenaga Kependidikan

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI BIRO SUMBER DAYA KEUANGAN
TERHADAP KEPUASAN UNIT KERJA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat,
 Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu mengisi kuesioner yang telah kami siapkan. Pertanyaan-pertanyaan berikut bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Biro Sumber Daya Keuangan. Kami akan menjaga kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i. atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i diucapkan terima kasih.

Jenis kelamin :	Usia saat ini :	Status pegawai :	Lama bekerja :
() Laki-Laki	() < 23 tahun	() Dosen tetap	() < 3 tahun
() Perempuan	() 24-30 tahun	() Dosen kontrak	() 4-15 tahun
	() 31-45 tahun	() Pegawai tetap	() 16-30 tahun
	() 46-60 tahun	() Pegawai kontrak	() > 30 tahun
	() > 60 tahun	() Temporary staff	

A. Petunjuk Pengisian

Pilihlah satu jawaban dari masing-masing indikator yang disediakan dan berikan tanda (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i pilih :

1. Sangat tidak puas
2. Kurang puas
3. Cukup puas
4. Puas
5. Sangat puas

B. Kuesioner

Pelayanan Umum

No	Indikator	Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Keramahan petugas dalam pelayanan					
2	Kecepatan petugas dalam pelayanan					
3	Ketelitian dan kecermatan petugas dalam pelayanan					
4	Kedisiplinan petugas dalam pelayanan					
5	Kerapian dan kesopnan petugas dalam pelayanan					
6	Tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan					

7	Kelengkapan informasi yang diberikan petugas pelayanan					
8	Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan					
9	Kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan					
10	Syarat-syarat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan					
11	Prosedur pelayanan yang ada sangat jelas					
12	Petugas yang akan ditemui/berwenang untuk pelayanan sangat jelas					
13	Kecepatan petugas dalam menanggapi kritik dan saran					
14	Ketersediaan jumlah petugas yang mencukupi					
15	Kenyamanan ruang pelayanan					

Pelayanan Anggaran

No	Indikator	Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Informasi pengajuan dan pencairan anggaran cukup jelas dan dimengerti					
2	Kepala urusan anggaran memberikan solusi apabila ada permasalahan terkait pengajuan atau pencairan anggaran					
3	System anggaran mudah untuk diakses					
4	Petugas memberikan layanan yang sama kepada semua unit kerja					
5	Kepala urusan anggaran selalu mengingatkan apabila tanggal pengajuan anggaran sudah akan mencapai batas akhir					
6	Urusan anggaran selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua unit kerja					
7	Petugas selalu siap apabila diminta bantuan terkait masalah anggaran					
8	Apabila system terkunci petugas selalu siap apabila diminta bantuan untuk mengatasi masalah tersebut					
9	Saya merasa nyaman untuk konsultasi masalah anggaran					

Pelayanan Pajak

No	Indikator	Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Layanan pendampingan pelaporan e-SPT tahunan perlu diadakan setiap tahun di UMY					
2	Layanan pendampingan pembuatan kode efin perlu diadakan setiap tahun di UMY					
3	Saya merasa terbantu dengan adanya layanan e-SPT di UMY					
4	Sosialisasi tentang layanan e-SPT tahunan sudah menjangkau semua civitas akademika					
5	Sistem pemungutan pajak kegiatan saat ini sudah membantu, tetapi perlu disempurnakan					
6	Sosialisasi system pemungutan pajak kegiatan belum menjangkau admin di semua unit kerja					
7	Adanya workshop tentang perpajakan sangat membantu bagi dosen dan karyawan di lingkungan UMY					
8	Perlu diadakan workshop tentang perhitungan pajak penghasilan bagi dosen dan karyawan					
9	Bukti potong pajak yang diterbitkan oleh BSDK sudah tersosialisasi ke seluruh unit kerja					
10	Bukti potong pajak yang diterbitkan oleh BSDK sudah tercetak lebih awal					
11	Saya merasa pelayanan tentang pajak yang telah dilakukan oleh BSDK sudah cukup baik					

Pelayanan Gaji

No	Indikator	Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Pembayaran gaji selalu tepat waktu					
2	Jumlah gaji yang ditransfer selalu tepat					
3	Pencairan dana SPMU selalu tepat waktu					
4	Jumlah dana SPMU yang ditransfer selalu tepat					
5	Pencairan honor mengajar selalu tepat waktu					
6	Jumlah honor mengajar yang ditransfer selalu tepat					
7	Pencairan honor lembur selalu tepat waktu					

8	Jumlah honor lembur yang ditransfer selalu tepat					
---	--------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Lampiran 7. Form Kuesioner Mahasiswa

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI BIRO SUMBER DAYA KEUANGAN
TERHADAP KEPUASAN UNIT KERJA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat,
 Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu mengisi kuesioner yang telah kami siapkan. Pertanyaan-pertanyaan berikut bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Biro Sumber Daya Keuangan. Kami akan menjaga kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i. atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i diucapkan terima kasih.

Jenis kelamin : () Laki-Laki () Perempuan	Usia saat ini : () < 18 tahun () 18-30 tahun () > 30 tahun	Program Studi : 	Semester yang sedang ditempuh :
---------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	------------------------------	----------------------------------------------

C. Petunjuk Pengisian

Pilihlah satu jawaban dari masing-masing indikator yang disediakan dan berikan tanda (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i pilih :

1. Sangat tidak puas 2. Kurang puas 3. Cukup puas 4. Puas
 5. Sangat puas

D. Kuesioner

Pelayanan Umum

No	Indikator	Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Keramahan petugas dalam pelayanan					
2	Kecepatan petugas dalam pelayanan					
3	Ketelitian dan kecermatan petugas dalam pelayanan					
4	Kedisiplinan petugas dalam pelayanan					
5	Kerapian dan kesopnan petugas dalam pelayanan					
6	Tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan					
7	Kelengkapan informasi yang diberikan petugas pelayanan					
8	Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan					

9	Kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan					
10	Syarat-syarat pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan					
11	Prosedur pelayanan yang ada sangat jelas					
12	Petugas yang akan ditemui/berwenang untuk pelayanan sangat jelas					
13	Kecepatan petugas dalam menanggapi kritik dan saran					
14	Ketersediaan jumlah petugas yang mencukupi					
15	Kenyamanan ruang pelayanan					