

LAMPIRAN

Lampiran I

SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUISIONER

Hal : Permohonan Pengisian Kuisisioner

Yth. Bapak/Ibu/Saudara responden

di tempat.

Dengan Hormat,

Untuk memenuhi mata kuliah Akuntansi Sektor Publik Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia, Kami memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penulisan penelitian yang berjudul “Analisis Value For Money Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Sukoharjo”.

Sehubungan dengan itu, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu atau saudara untuk mengisi kuisisioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Kuisisioner ini didesain untuk mengukur kualitas pelayanan PT Pos Indonesia Kabupaten Sukoharjo dengan pengukuran Value For Money ditempat Bapak/Ibu/Saudara bekerja.

Seluruh informasi yang diperoleh dari kuisisioner ini akan kami gunakan untuk keperluan penelitian kami dan kami akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian.

Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini, kami ucapkan terimakasih.

Sukoharjo, 18 Desember 2023

Hormat kami,

Chintya Noer Cahyani
NIM.2022SAK17

Dinara Kharisma Sari
NIM.2022SAK18

ANGKET/KUISIONER PENELITIAN MATA KULIAH AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK

“Analisis Value For Money Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia(Persero)
Kabupaten Sukoharjo”

A. Petunjuk pengisian angket

1. Tulislah terlebih dahulu identitas anda pada kolom yang sudah disediakan.
2. Isilah pertanyaan dibawah ini dengan jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda dengan memberikan tanda centang (✓) dari pertanyaan atau pernyataan berikut.
3. Kriteria penilaian :
 - 1 : Tidak Setuju (TS)
 - 2 : Kurang Setuju (KS)
 - 3 : Setuju (S)
 - 4 : Sangat Setuju (SS)
 - 5 : Sangat Amat Setuju (SAS)
4. Tidak boleh ada jawaban atau tanda centang (✓) lebih dari satu dalam satu nomor.

B. Identitas Responden

Nama :
Usia :
Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan
Alamat :
Pendidikan Terakhir :
Pihak : Internal/Eksternal (coret yang tidak perlu)
*internal (karyawan) atau eksternal (pelanggan).

C. Daftar Pertanyaan

Indikator Value For Money 3E (Ekonmis, Efisiensi, Efektivitas)

EKONOMIS

1. Indikator Kualitas

No.	Pernyataan	Indikator Kualitas				
		1	2	3	4	5
1	Tarif pengiriman paket pos lebih terjangkau dibandingkan tempat jasa pengiriman yang lain.					
2	Jenis produk paket pos bervariasi (express, kilat khusus, paket pos biasa).					
3	Harga produk-produk yang tersedia pada kantor pos lebih terjangkau dibanding yang diperjualbelikan diluar. misalnya: materai, nota, dll.					
4	Pelayanan pembayaran tagihan (listrik, PDAM, PBB) dikenakan biaya administrasi yang murah.					
5	Dalam lingkup pengiriman barang PT Pos Sukoharjo sangat cepat, terjangkau, serta tepat.					
6	Paket pos merupakan produk unggulan PT. Pos Indonesia (Persero) Sukoharjo.					

2. Indikator Kuantitas

No.	Pernyataan	Indikator Kuantitas				
		1	2	3	4	5
1	Jumlah pengiriman surat melampaui target per harinya.					
2	Jumlah penerimaan pembayaran yang ada di loket terus meningkat					
3	Jumlah pengiriman paket melebihi target di setiap harinya.					
4	Jumlah pelanggan yang datang setiap harinya sesuai target yang diinginkan.					

EFISIENSI

1. Indikator Output

No.	Pernyataan	Indikator Output				
		1	2	3	4	5
1	Petugas selalu menanyakan keperluan pelanggan dengan mengucapkan “ada yang bisa saya bantu?” setiap hendak melakukan transaksi.					
2	Penanganan antrian yang dilakukan sudah teratur.					
3	Pembayaran tagihan lebih cepat dan tepat.					

4	Petugas loket selalu menerapkan prinsip 3S (Senyum, Sapa, Salam).					
---	---	--	--	--	--	--

2. Indikator Input

No.	Pernyataan	Indikator Input				
		1	2	3	4	5
1	PT. Pos Indonesia (Persero) Sukoharjo tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.					
2	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan <u>kesanggupan yang diberikan karyawan.</u>					
3	Website maupun media sosial PT Pos Indonesia cabang Sukoharjo sudah memberikan informasi yang lengkap.					

EFEKTIVITAS

1. Indikator Kebijakan

No.	Pernyataan	Indikator Kebijakan				
		1	2	3	4	5
1	Penyampaian informasi PT Pos Sukoharjo dapat dimengerti.					
2	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan <u>permintaan kebutuhan konsumen atau pelanggan.</u>					
3	Kinerja pelayanan yang diberikan sudah memuaskan.					
4	Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Sukoharjo <u>berpengetahuan luas</u> ketika menangani keluhan dari pelanggan.					
5	PT. Pos Indonesia (Persero) Sukoharjo selalu berusaha membuat ruangan agar tetap nyaman bagi pelanggan.					

2. Indikator Prosedur

No.	Pernyataan	Indikator Prosedur				
		1	2	3	4	5
1	Seluruh petugas memahami dan melayani sesuai <u>keperluan yang saya butuhkan.</u>					
2	Karyawan dapat melakukan komunikasi yang baik dengan <u>karakter pelanggan yang berbeda- beda.</u>					
3	PT. Pos Indonesia (Persero) Sukoharjo selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan.					

4	Selalu memberikan kemudahan setiap kali melakukan transaksi di PT Pos Sukoharjo.					
5	Gedung atau bangunan kantor yang dimiliki perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) Sukoharjo memadai.					

KUALITAS PELAYANAN

1. Indikator mencakup 3E (Ekonomis, Efisiensi, Efektivitas)

No.	Pernyataan	Indikator Kuantitas				
		1	2	3	4	5
1	Fasilitas yang tersedia pada kantor PT Pos cabang Sukoharjo sudah memadai. Seperti : P3K dan peralatan pemadam kebakaran.					
2	Pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi (keamanan yang memadai).					
3	Pelayanan pengiriman paket pos memiliki klaim asuransi jika barang hilang maupun rusak.					
4	Selalu merasa aman dan nyaman saat melakukan transaksi.					
5	Kinerja pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Sukoharjo secara menyeluruh lebih baik dibandingkan dengan jasa pengiriman lainnya.					
6	Pelayanan pengiriman barang (tepat waktu, aman sampai tujuan, serta tidak ada kerusakan).					
7	Pengiriman memiliki jangkauan yang sangat luas.					

Hasil Uji Penelitian

A. Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ekonomis	50	20.00	45.00	32.0200	6.30351
Efisiensi	50	16.00	30.00	23.6600	4.40134
Efektivitas	50	23.00	50.00	38.0000	7.48059
Kualitas Pelayanan	50	18.00	35.00	27.1200	5.10158
Valid N (listwise)	50				

B. Uji Validitas

1. Ekonomis



		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Ekonomis
X1.1	Pearson Correlation	1	.675**	.476**	.704**	.683**	.454**	.618**	.598**	.676**	.448**	.872**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.675**	1	.537**	.586**	.586**	.393**	.491**	.502**	.505**	.384**	.774**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	.005	<.001	<.001	<.001	.006	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	.476**	.537**	1	.397**	.587**	.313*	.301*	.228	.272	.308*	.599**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.004	<.001	.027	.034	.111	.056	.030	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	.704**	.586**	.397**	1	.533**	.367**	.441**	.470**	.455**	.382**	.726**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.004		<.001	.009	.001	<.001	<.001	.006	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.5	Pearson Correlation	.683**	.586**	.587**	.533**	1	.625**	.554**	.370**	.477**	.252	.802**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	.008	<.001	.078	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.6	Pearson Correlation	.454**	.393**	.313*	.367**	.625**	1	.412**	.242	.336*	.083	.624**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.005	.027	.009	<.001		.003	.090	.017	.569	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.7	Pearson Correlation	.618**	.491**	.301*	.441**	.554**	.412**	1	.785**	.761**	.633**	.807**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.034	.001	<.001	.003		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.8	Pearson Correlation	.598**	.502**	.228	.470**	.370**	.242	.785**	1	.740**	.773**	.740**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.111	<.001	.008	.090	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.9	Pearson Correlation	.676**	.505**	.272	.455**	.477**	.336*	.761**	.740**	1	.478**	.784**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.056	<.001	<.001	.017	<.001	<.001		<.001	<.001

	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.10	Pearson Correlation	.448**	.384**	.308*	.382**	.252	.083	.633**	.773**	.478**	1	.558**
	Sig. (2-tailed)	.001	.006	.030	.006	.078	.569	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Ekonomis	Pearson Correlation	.872**	.774**	.599**	.726**	.802**	.624**	.807**	.740**	.784**	.558**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Efisiensi

		Correlations							Efisiensi
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	
X2.1	Pearson Correlation	1	.543**	.519**	.712**	.568**	.473**	.734**	.789**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	.543**	1	.655**	.625**	.567**	.635**	.607**	.818**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	.519**	.655**	1	.641**	.428**	.603**	.452**	.778**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	.002	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.4	Pearson Correlation	.712**	.625**	.641**	1	.599**	.618**	.516**	.858**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.5	Pearson Correlation	.568**	.567**	.428**	.599**	1	.660**	.631**	.801**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.002	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.6	Pearson Correlation	.473**	.635**	.603**	.618**	.660**	1	.485**	.822**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.7	Pearson Correlation	.734**	.607**	.452**	.516**	.631**	.485**	1	.710**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Efisiensi	Pearson Correlation	.789**	.818**	.778**	.858**	.801**	.822**	.710**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Efektivitas

		Correlations										
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	Efektivitas
X3.1	Pearson Correlation	1	.528**	.689**	.734**	.639**	.772**	.656**	.644**	.720**	.647**	.828**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.2	Pearson Correlation	.528**	1	.819**	.825**	.828**	.641**	.686**	.676**	.597**	.701**	.862**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.3	Pearson Correlation	.689**	.819**	1	.803**	.755**	.717**	.680**	.622**	.641**	.748**	.884**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.4	Pearson Correlation	.734**	.825**	.803**	1	.740**	.740**	.681**	.667**	.641**	.705**	.894**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.5	Pearson Correlation	.639**	.828**	.755**	.740**	1	.674**	.736**	.647**	.713**	.694**	.871**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.6	Pearson Correlation	.772**	.641**	.717**	.740**	.674**	1	.531**	.628**	.621**	.733**	.837**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.7	Pearson Correlation	.656**	.686**	.680**	.681**	.736**	.531**	1	.793**	.708**	.605**	.826**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.8	Pearson Correlation	.644**	.676**	.622**	.667**	.647**	.628**	.783**	1	.747**	.663**	.826**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.9	Pearson Correlation	.720**	.597**	.641**	.641**	.713**	.621**	.708**	.747**	1	.632**	.817**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.10	Pearson Correlation	.647**	.701**	.748**	.705**	.694**	.733**	.605**	.663**	.632**	1	.842**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Efektivitas	Pearson Correlation	.828**	.862**	.884**	.894**	.871**	.837**	.826**	.826**	.817**	.842**	1

4. Kualitas Pelayanan

		Correlations							Kualitas Pelayanan
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	
Y1.1	Pearson Correlation	1	.824**	.696**	.731**	.468**	.531**	.546**	.831**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.2	Pearson Correlation	.824**	1	.667**	.695**	.596**	.589**	.667**	.869**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.3	Pearson Correlation	.696**	.667**	1	.755**	.638**	.619**	.415**	.835**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	.003	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.4	Pearson Correlation	.731**	.695**	.755**	1	.687**	.764**	.574**	.902**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.5	Pearson Correlation	.468**	.596**	.638**	.687**	1	.686**	.543**	.804**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

Y1.6	Pearson Correlation	.531**	.589**	.619**	.764**	.686**	1	.477**	.811**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.7	Pearson Correlation	.546**	.667**	.415**	.574**	.543**	.477**	1	.721**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.003	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.831**	.869**	.835**	.902**	.804**	.811**	.721**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

C. Uji Reabilitas

1. Ekonomis

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	10

2. Efisiensi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	7

3. Efektivitas

Case Processing Summary

	N
Valid	50
Excluded ^a	0
Total	50

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	10

4. Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

	N	%
Valid	50	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	7

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.76599646
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.070
	Negative	-.107
Test Statistic		.107
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d

Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.161
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.152
		Upper Bound	.171

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

2. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.697	1.503		1.129	.265		
	Ekonomis	.092	.058	.113	1.579	.121	.506	1.978
	Efisiensi	.076	.154	.065	.494	.624	.149	6.734
	Efektivitas	.545	.086	.798	6.343	<.001	.164	6.082

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

3. Uji AutoKorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.938 ^a	.880	.872	1.823	1.979

- a. Predictors: (Constant), Efektivitas, Ekonomis, Efisiensi
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

E. Pengujian Hipotesis

1. Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
	(Constant)	1.697	1.503		1.129	.265
	Ekonomis	.092	.058	.113	1.579	.121
	Efisiensi	.076	.154	.065	.494	.624
	Efektivitas	.545	.086	.798	6.343	<.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

2. Uji F (Kelayakan Model)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1122.462	3	374.154	112.624	<.001 ^b
	Residual	152.818	46	3.322		
	Total	1275.280	49			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Efektivitas, Ekonomis , Efisiensi

3. Uji t

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
	(Constant)	1.697	1.503		1.129	.265
	Ekonomis	.092	.058	.113	1.579	.121
	Efisiensi	.076	.154	.065	.494	.624
	Efektivitas	.545	.086	.798	6.343	<.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

4. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.938 ^a	.880	.872	1.82267

a. Predictors: (Constant), Efektivitas, Ekonomis, Efisiensi