



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

**BAGIAN KEUANGAN DAN UMUM
SEMESTER I TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
DAFTAR DIAGRAM	2
DAFTAR TABEL	4
BAB I.....	5
PENDAHULUAN.....	5
A. LATAR BELAKANG.....	5
B. PERMASALAHAN	5
C. MAKSUD TUJUAN.....	6
D. WAKTU DAN TEMPAT	6
E. RESPONDEN.....	6
F. METODE SURVEY DAN PENGOLAHAN DATA.....	7
BAB II.....	9
HASIL DAN PEMBAHASAN	9
A. ANALISA TINGKAT KEPUASAN SECARA UMUM	9
B. HASIL TINGKAT KEPUASAN MANURUT KELOMPOK RESPONDEN.....	11
BAB III.....	56
KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. KESIMPULAN.....	56
B. SARAN	56

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Kualitas Layanan BKU	9
Diagram 2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas	11
Diagram 3 Profil Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	12
Diagram 4 Lama Bekerja Pegawai	11
Diagram 5 Jenjang Pendidikan Mahasiswa.....	13
Diagram 6 Profil Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin	12
Diagram 7 Jenis Layanan.....	13
Diagram 8 Persyaratan/Kebijakan Layanan	13
Diagram 9 Kemudahan Prosedur Layanan	14
Diagram 10 Ketepatan Waktu Layanan	14
Diagram 11 Produk Layanan.....	15
Diagram 12 Kompetensi Petugas	15
Diagram 13 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan.....	16
Diagram 14 Sarana dan Prasarana Layanan	16
Diagram 15 Kejelasan Persyaratan Layanan	19
Diagram 16 Kemudahan Prosedur Layanan	18
Diagram 17 Ketepatan Waktu Layanan	20
Diagram 18 Kualitas Produk Layanan	19
Diagram 19 Kompetensi Petugas Layanan.....	21
Diagram 20 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan.....	20
Diagram 21 Kejelasan Persyaratan Layanan	23
Diagram 22 Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	23
Diagram 23 Ketepatan Waktu Layanan	24
Diagram 24 Kualitas Produk Layanan	24
Diagram 25 Kompetensi Petugas Layanan	25
Diagram 26 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan.....	25
Diagram 27 Sarana dan Prasarana Layanan	26
Diagram 28 Kelengkapan Sarana dan Prasarana Berbasis IT	27
Diagram 29 Jaringan Internet Yang Memadai.....	28
Diagram 30 Aplikasi Mendukung Layanan	28
Diagram 31 Fleksibilitas Ruang Kerja	29
Diagram 32 Pojok Laktasi	29
Diagram 33 Ruang Ramah Anak	30
Diagram 34 Fasilitas Ramah Difabel	30
Diagram 35 Toilet Penyandang Disabilitas.....	31
Diagram 36 Penggunaan Tumbler/Botol Air Minum	31
Diagram 37 Penggunaan Kertas Bekas	32
Diagram 38 Penggunaan Sarana dan Prasarana	32
Diagram 39 Kecukupan Pencahayaan	33
Diagram 40 Sirkulasi Udara.....	33

Diagram 41 Sarana dan Prasarana Dalam Kondisi Baik	34
Diagram 42 Rambu-Rambu Keselamatan.....	34
Diagram 43 Jenis Pelayanan	36
Diagram 44 Kejelasan Persyaratan/Kebijakan.....	37
Diagram 45 Kemudahan Prosedur Layanan	37
Diagram 46 Ketepatan Waktu Layanan	38
Diagram 47 Kualitas Produk Layanan	38
Diagram 48 Kompetensi Petugas Layanan	39
Diagram 49 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan.....	39
Diagram 50 Sarana dan Prasarana	40
Diagram 51 Kejelasan Persyaratan.....	41
Diagram 52 Prosedur Layanan	42
Diagram 53 Ketepatan Waktu Layanan	42
Diagram 54 Kualitas Layanan	43
Diagram 55 Kompetensi/Kemampuan Petugas Layanan	43
Diagram 56 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan.....	44
Diagram 57 Sarana dan Prasarana	44
Diagram 58 Jaringan Internet Yang Memadai.....	46
Diagram 59 Aplikasi Mendukung Layanan	46
Diagram 60 Fleksibilitas Ruang Belajar.....	47
Diagram 61 Fasilitas Pojok Laktasi	47
Diagram 62 Fasilitas Ruang Ramah Anak	48
Diagram 63 Fasilitas Ramah Difabel	48
Diagram 64 Toilet Disabilitas	49
Diagram 65 Sarana dan Prasarana Memadai.....	49
Diagram 66 Kecukupan Cahaya.....	50
Diagram 67 Sirkulasi Udara.....	50
Diagram 68 Sarana dan Prasarana Dalam Kondisi Baik	51
Diagram 69 Rambu-Rambu Keselamatan Kerja.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tingkat Kepuasan.....	8
Tabel 2 Profil Responden Berdasarkan Peran	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Bagian Keuangan dan Umum (BKU) Politeknik STIA LAN Jakarta bertugas membuat perencanaan, baik yang bersifat teknis administrasi maupun yang bersifat pengembangan, khususnya yang berkaitan dengan kegiatan pengembangan, pemeliharaan tenaga kerja karyawan (administratif dan edukatif) dan pengadaan sarana dan prasarana guna mendukung proses belajar mengajar. Untuk mengetahui proses pelayanan berjalan baik atau tidak maka dilakukan survey kepuasan pengguna layanan.

Survei Bagian Keuangan dan Umum dilakukan untuk mengetahui kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan agar mutu pelaksanaan kegiatan terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara online dan dilakukan setiap semester. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan pelayanan Bagian Keuangan dan Umum dilingkungan Politeknik STIA LAN Jakarta maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada mahasiswa, dosen, dan tendik. Hal diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan pada semester 1 tahun 2024.

B. PERMASALAHAN

1. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan dan Pelaksanaan Layanan Bagian Perencanaan dan Keuangan Politeknik STIA LAN Jakarta Semester 1 tahun 2024;
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan dan Pelaksanaan Layanan Bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara Politeknik STIA LAN Jakarta Semester 1 tahun 2024;

3. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan dan Pelaksanaan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia Politeknik STIA LAN Jakarta Semester 1 tahun 2024;
4. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan Sarana dan Prasarana Politeknik STIA LAN Jakarta Semester 1 tahun 2024.

C. MAKSUD TUJUAN

Survei Kepuasan Layanan Bagian Keuangan dan Umum dilaksanakan secara berkala yaitu setiap semester sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan yang terdiri dari: 1) Layanan Perencanaan dan Keuangan, 2) Layanan Bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara, 3) Layanan Sumber Daya Manusia, dan 4) Sarana dan Prasarana kepada Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa di lingkungan Politeknik STIA LAN Jakarta sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Bagaian Keuangan dan Umum selanjutnya.

D. WAKTU DAN TEMPAT

1. Waktu, Survei Kepuasan Pelayanan Terhadap Layanan Bagian Keuangan dan Umum dilakukan antara tanggal 1 Mei – 30 Juni 2024 secara online.
2. Tempat, Survei Kepuasan Pelayanan Terhadap Layanan Bagian Keuangan dan Umum dilakukan di Politeknik STIA LAN Jakarta.

E. RESPONDEN

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya adalah 46 civitas akademika (21 dosen dan 25 tenaga kependidikan) dan 229 mahasiswa yang berasal dari Sarjana Terapan, Magister Terapan dan Doktor Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta.

F. METODE SURVEY DAN PENGOLAHAN DATA

Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan kepada mahasiswa. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan pengguna layanan BKU menghasilkan instrumen kepuasan sebanyak 5 (lima) aspek yaitu:

1. Tangibles, Kemampuan unit kerja dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana
2. Reliability, Kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten
3. Responsivness, Kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas
4. Assurance, Pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan
5. Empathy, Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen di mana unit kerja diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

Survei tingkat kepuasan pengguna layanan BKU ini menggunakan skala 1-5 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh BKU. Pemilihan rentang skala penilaian kinerja memiliki rentang nilai 1-5.

1. Jawaban “Sangat baik” diberi skor 5
2. Jawaban “Baik” diberi skor 4
3. Jawaban “Ragu-ragu” diberi skor 3
4. Jawaban “Tidak baik” diberi skor 2
5. Jawaban “Sangat tidak baik” diberi skor 1

Setelah mendapatkan jawaban dari survei maka dilakukan analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjaringan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa presentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Ridwan (2014). Untuk menentukan persentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase Skor} = \frac{\text{Skor Yang Diperoleh}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan unit atau tingkat kepuasan layanan pada tabel berikut:

Tabel 1 Tingkat Kepuasan

No	Persentase (%)	Kategori Kualitas/Kepuasan
1	81-100	Sangat Baik/Sangat Puas
2	61-80	Baik/Puas
3	41-60	Cukup
4	21-40	Tidak Baik/Tidak Puas
5	0-20	Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Puas

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. ANALISA TINGKAT KEPUASAN SECARA UMUM

Persentase tingkat kepuasan layanan BKU Politeknik STIA LAN Jakarta dengan total 275 responden (46 Pegawai dan 229 Mahasiswa) ditampilkan pada gambar dibawah ini:

Diagram 1 Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Kualitas Layanan BKU

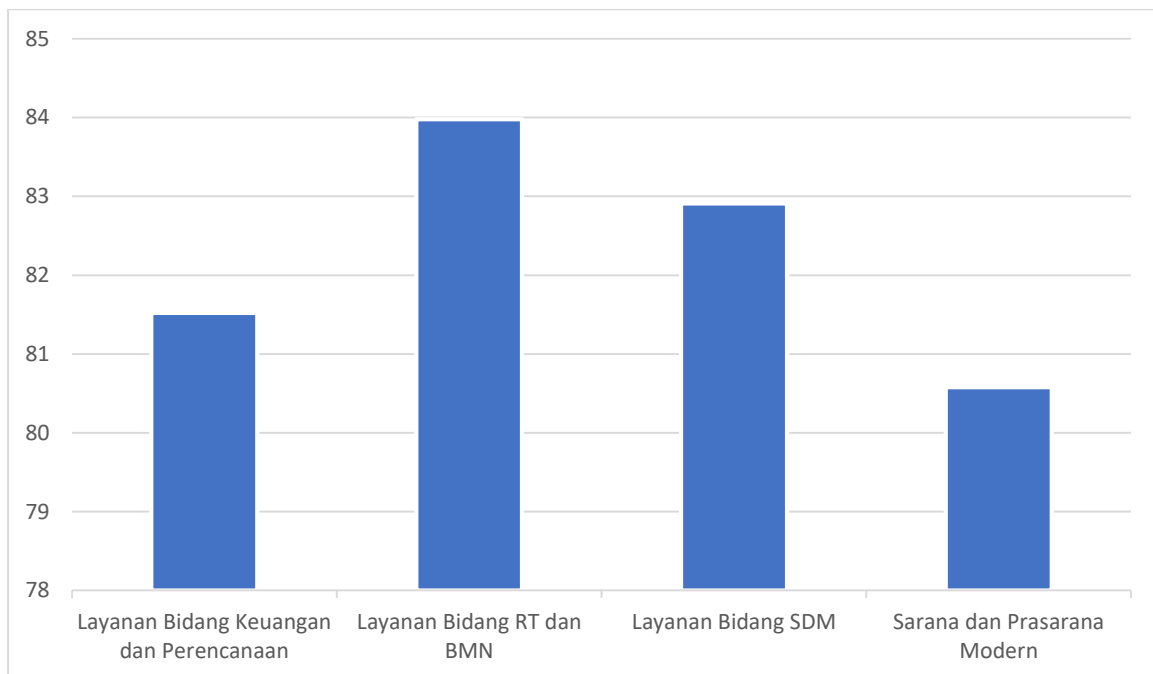
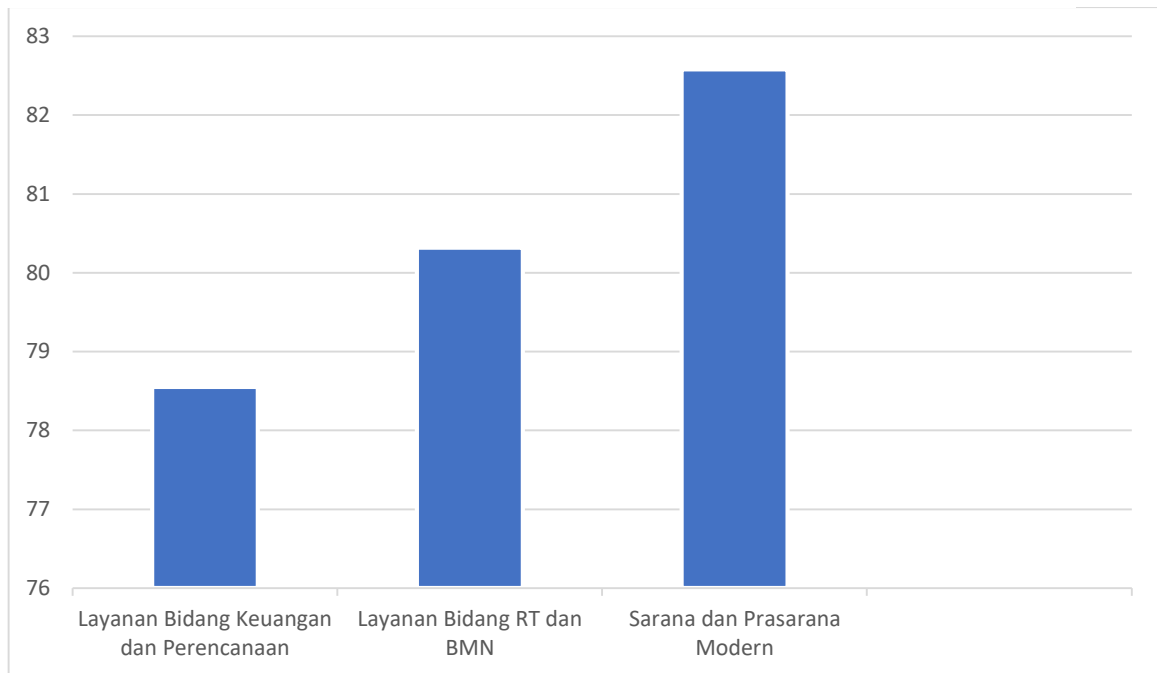


Diagram 2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan BKU



Berdasarkan gambar diagram terlihat bahwa nilai total unsur layanan pada setiap kategori tinggi. Dari 4 unit penilaian layanan BKU, Layanan Bidang Keuangan dan Perencanaan memiliki nilai layanan sangat baik menurut pegawai dengan nilai 81,52% dan nilai layanan baik menurut mahasiswa dengan nilai 78,55%. Layanan Bidang RT dan BMN memiliki nilai 83,98% atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai dan 80,32% atau baik menurut mahasiswa. Layanan Bidang SDM memiliki nilai 82,91% atau sangat baik menurut para pegawai. Sedangkan Sarana dan Prasarana Modern memiliki nilai 82,58% atau memiliki layanan yang sangat baik menurut mahasiswa dan 80,58% atau baik menurut pegawai.

B. HASIL TINGKAT KEPUASAN MANURUT KELOMPOK RESPONDEN

1. Profil Responden

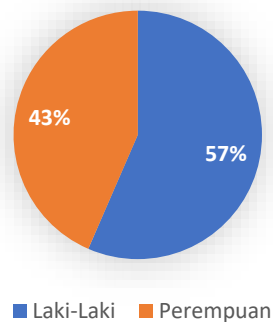
a. Profil Responden Berdasarkan Peran

Tabel 2 Profil Responden Berdasarkan Peran

No	Peran	Responden	Persentasi Responden
1	Pegawai	46	16,72%
2	Mahasiswa	229	83,28%
Total		275	100%

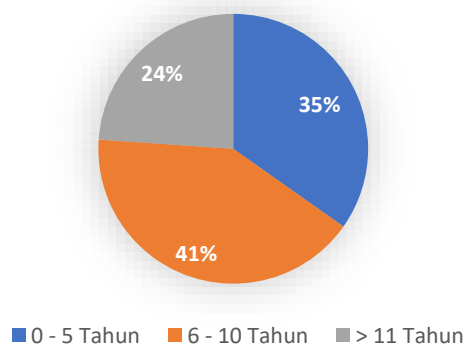
b. Profil Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Diagram 3 Profil Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin



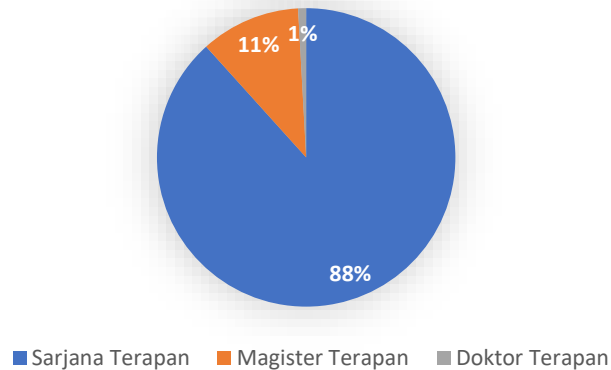
c. Profil Lama Bekerja Pegawai

Diagram 4 Lama Bekerja Pegawai



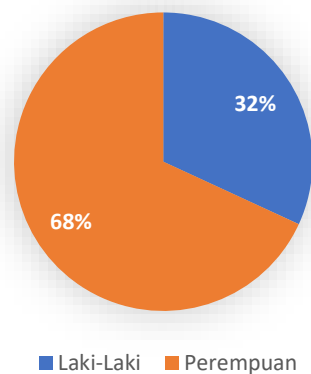
d. Profil Jenjang Pendidikan Mahasiswa

Diagram 5 Jenjang Pendidikan Mahasiswa



e. Profil Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin

Diagram 6 Profil Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Hasil Tingkat Kepuasan

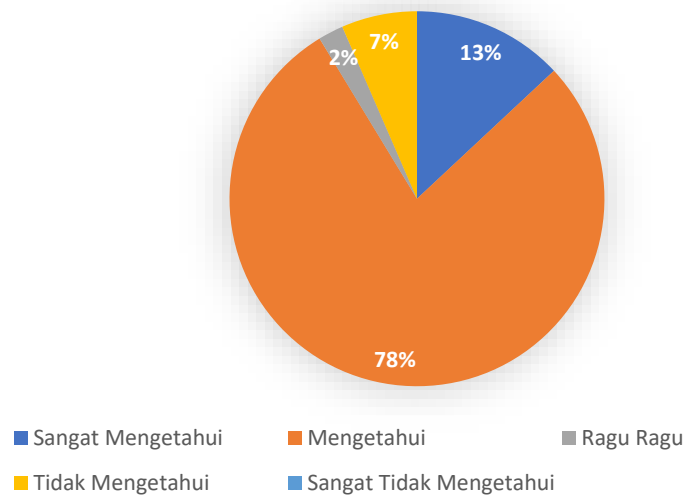
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pegawai dan mahasiswa terhadap BKU Politeknik STIA LAN Jakarta. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan BKU Politeknik STIA LAN Jakarta. Berikut hasil tingkat kepuasan terhadap layanan BKU Politeknik STIA LAN Jakarta berdasarkan responden.

a. Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Layanan BKU

1) Layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

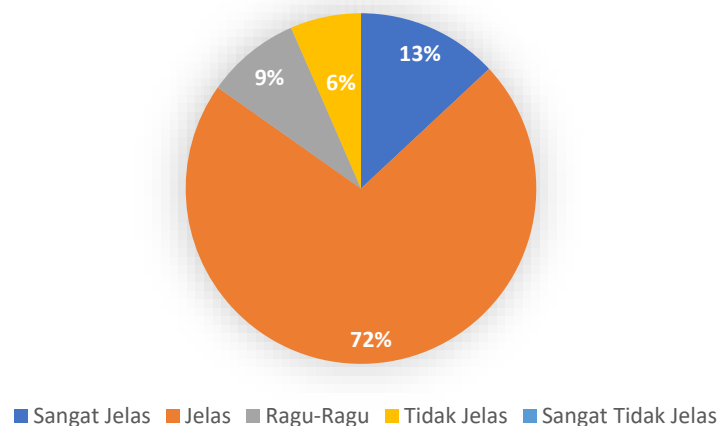
a) Jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 7 Jenis Layanan



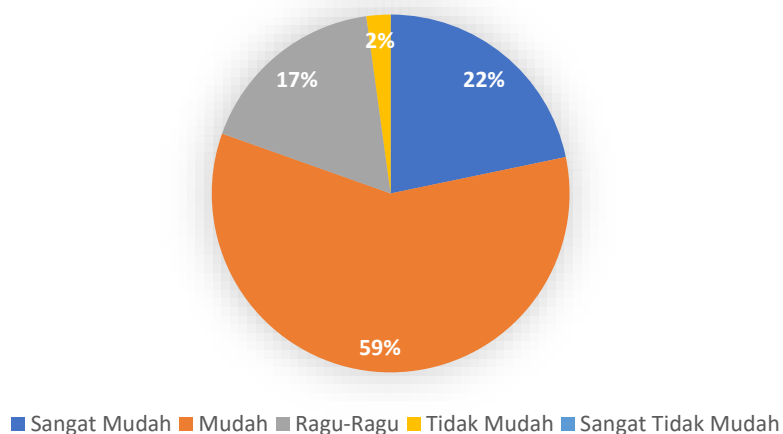
b) Kejelasan persyaratan/kebijakan pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 8 Persyaratan/Kebijakan Layanan



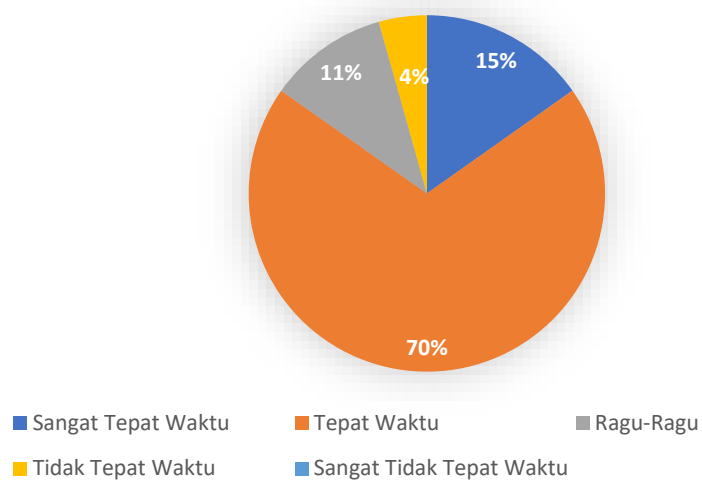
c) Kemudahan prosedur pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 9 Kemudahan Prosedur Layanan



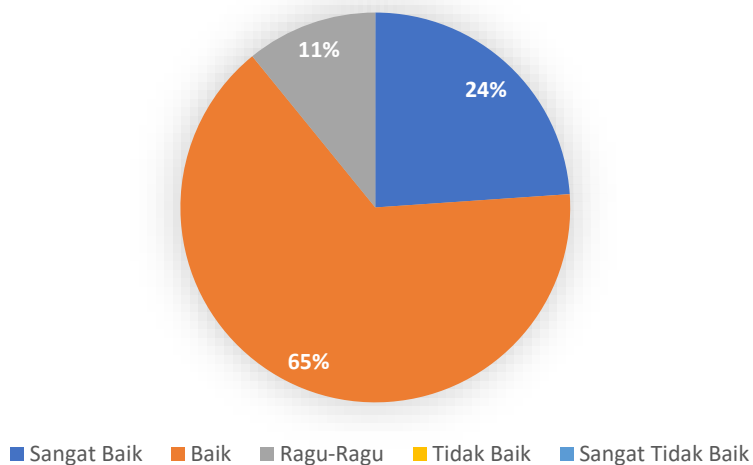
d) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 10 Ketepatan Waktu Layanan



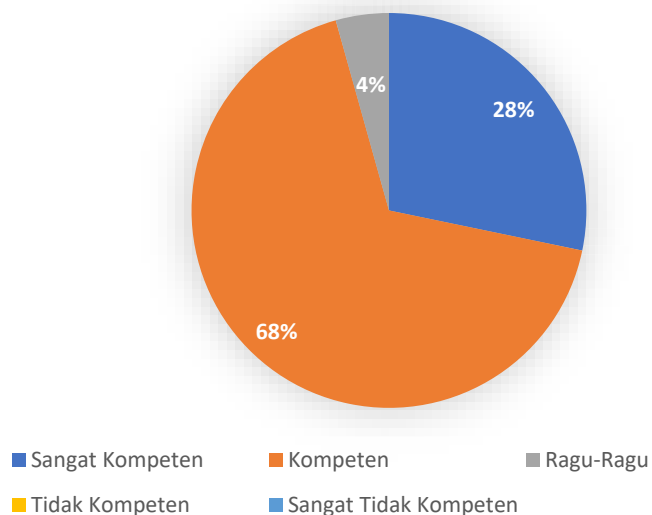
e) Kualitas produk layanan yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 11 Produk Layanan



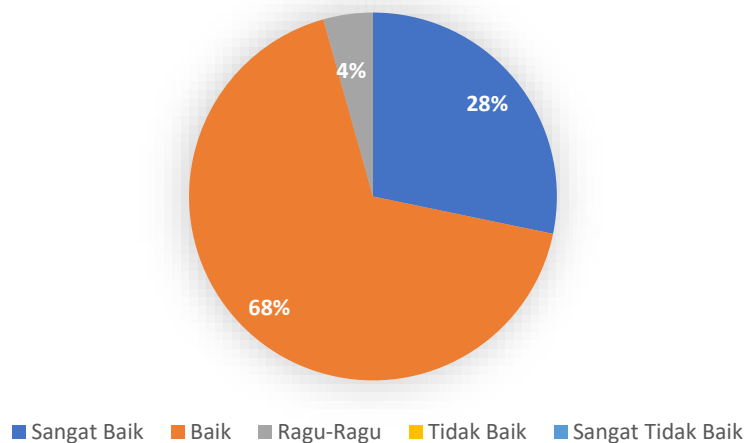
f) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 12 Kompetensi Petugas



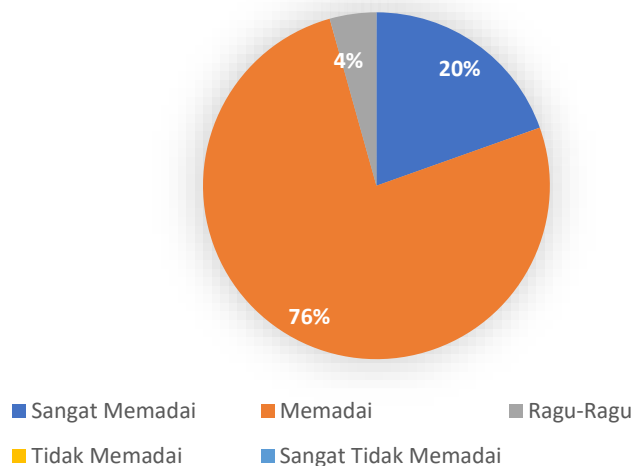
g) Sikap dan perilaku petugas layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 13 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan



h) Sarana dan Prasarana layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 14 Sarana dan Prasarana Layanan



i) Saran/masukan terhadap pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

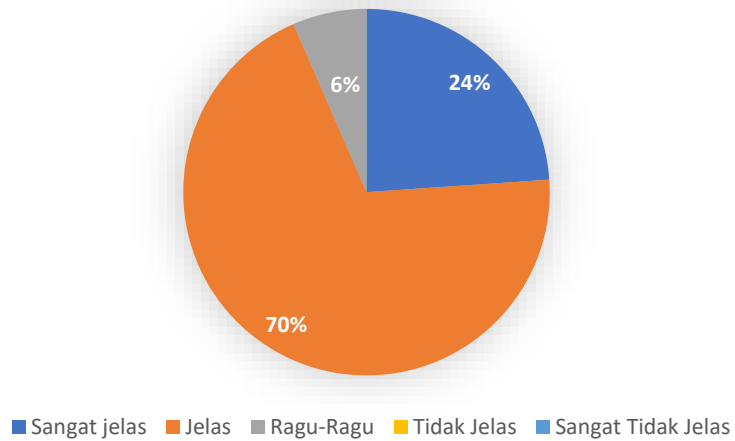
- Lebih ditingkatkan koordinasinya dengan unit-unit lain
- Lebih ditingkatkan lagi kualitasnya
- Dikedepannya, pelayanan ditingkatkan lagi

- Lakukan *updating* SOP terkait bidang perencanaan dan keuangan
- Sudah sangat baik namun tetap butuh dukungan dari pimpinan agar termotivasi menjadi lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan
- Perlu ada sosialisasi berkala
- Dapat lebih sumeh dan ramah
- Mendampingi unit menyusun perencanaan dan RAB
- Mohon kejelasan SOP layanan dan waktu layanan
- Ada dashboard yang bias di cek secara berkala untuk melihat status serapan
- Membuat *dateline* yang jelas sehingga unit yang bertugas sebagai sumber data bisa langsung menyiapkan datanya dari jauh-jauh hari
- Transparansi agar tidak terjadi kesalahpahaman diantara pegawai
- Semoga kedepannya seluruh unit kerja optimal melaksanakan perencanaan dan pelaksanaan anggaran agar kinerja penyerapan anggaran maksimal
- Mohon pencerahannya untuk mensosialisasikan secara mendalam dan intensif terkait jenis pelayanan, persyaratan/kebijakan pelayanan, dan juga prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh Bidang Perencanaan dan Keuangan selama ini.
- Bisa dipercepat pembayaran seminar/sidang/mengajar

2) Layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

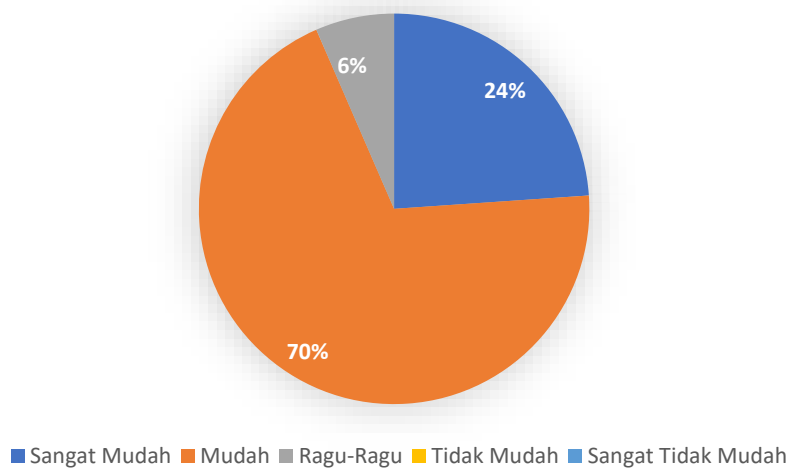
a) Kejelasan persyaratan pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 15 Kejelasan Persyaratan Layanan



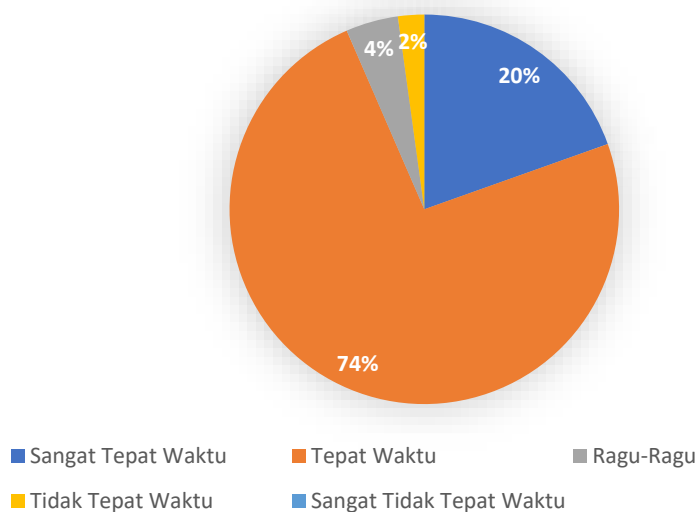
b) Kemudahan prosedur pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 16 Kemudahan Prosedur Layanan



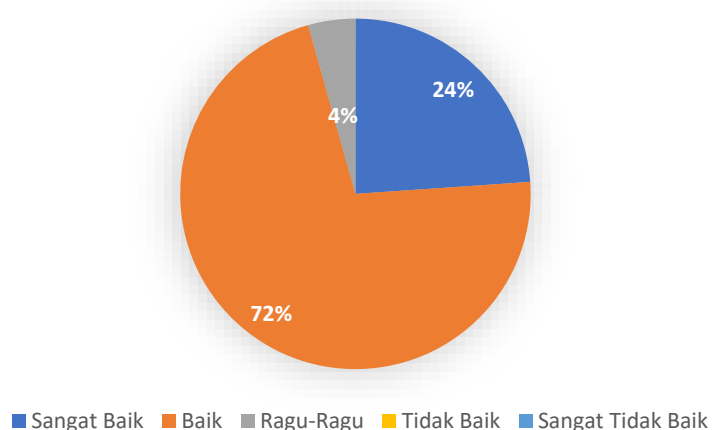
c) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 17 Ketepatan Waktu Layanan



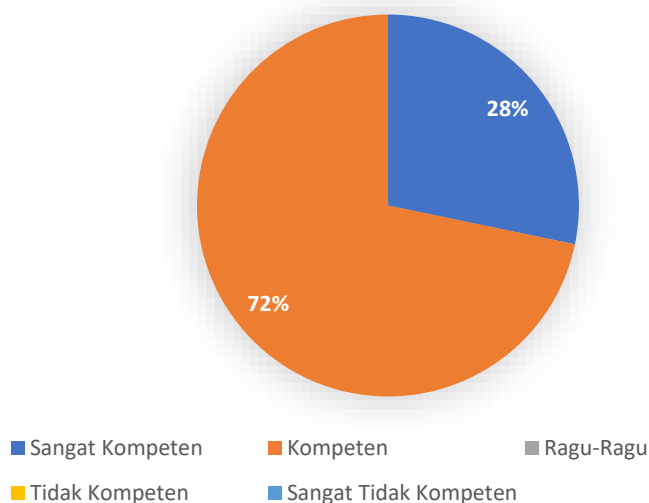
d) Kualitas produk layanan yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 18 Kualitas Produk Layanan



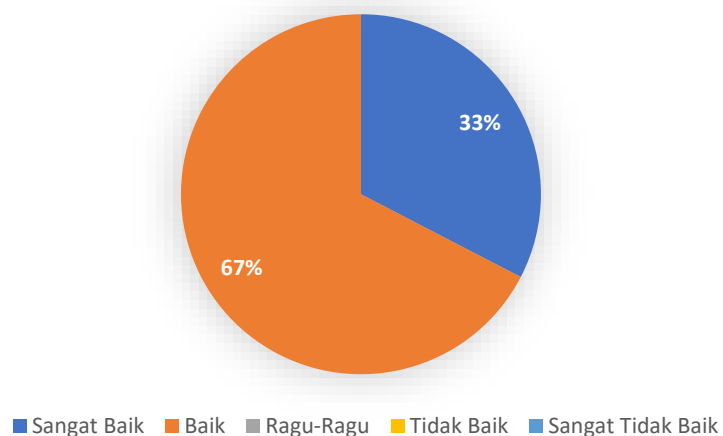
e) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?

Diagram 19 Kompetensi Petugas Layanan



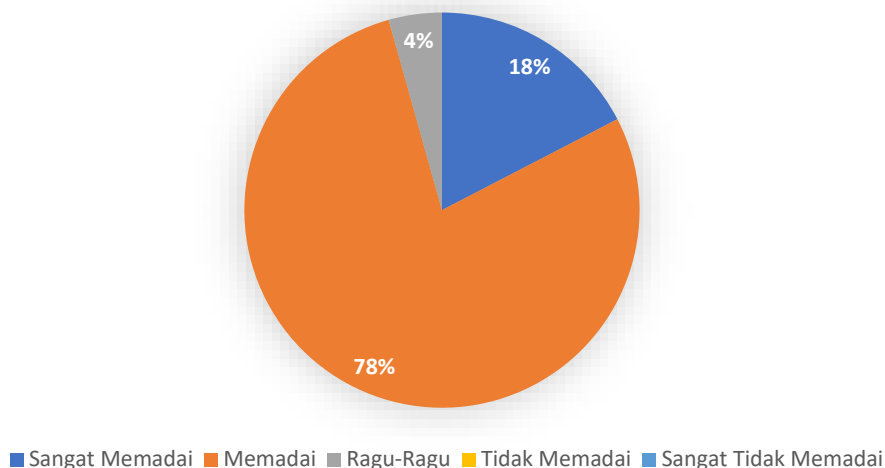
f) Sikap dan perilaku petugas layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 20 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan



g) Sarana dan prasarana layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 21 Sarana dan Prasarana



h) Saran/masukan terhadap pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

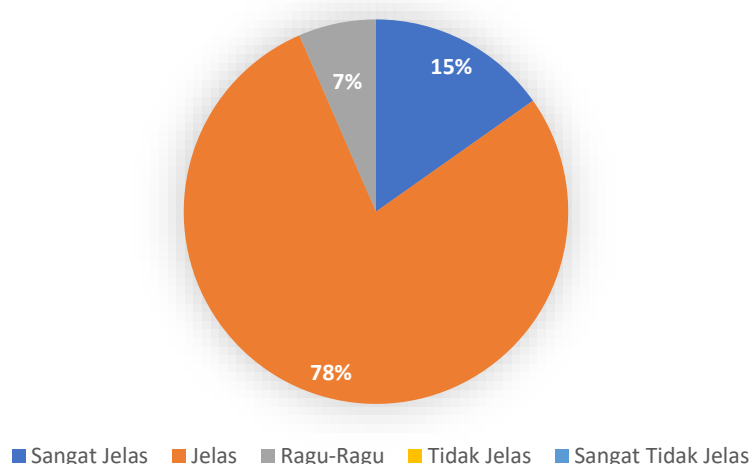
- Tingkatkan koordinasi dan komunikasi dengan pelanggan
- Perlu penyederhanaan birokrasi untuk layanan penggunaan sarpras bagi mahasiswa
- Lebih ditingkatkan
- Ruangan jangan kosong pada saat jam istirahat
- Sudah sangat baik namun tetap butuh dukungan dari pimpinan agar termotivasi menjadi lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan
- Permintaan yg online untuk layanan RTBMN
- Perlu peremajaan fasilitas dan sarpras
- Sangat baik
- Lebih ditingkatkan kembali
- Pembaharuan dan modernisasi, *update flooring* biar lebih menjual, pak RT online bagus juga kalau diaktifin lagi
- Variasi jenis souvenir untuk tamu, narasumber, tidak perlu mahal, yang penting bisa digunakan

- Cukup
- Lanjutkan
- Pelayanan sudah baik dan pelayanannya juga ramah
- Kedepannya dibutuhkan konsistensi pelayanan yang berbentuk digital
- Mantap
- Mohon untuk mensosialisasikan secara intensif terkait prosedur pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara
- Perlu standar sarpras ruangan dosen
- Perbaiki sarana toilet lantai dasar dan internet di lantai 3-5
- Layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi

3) Layanan Bidang Sumber Daya Manusia

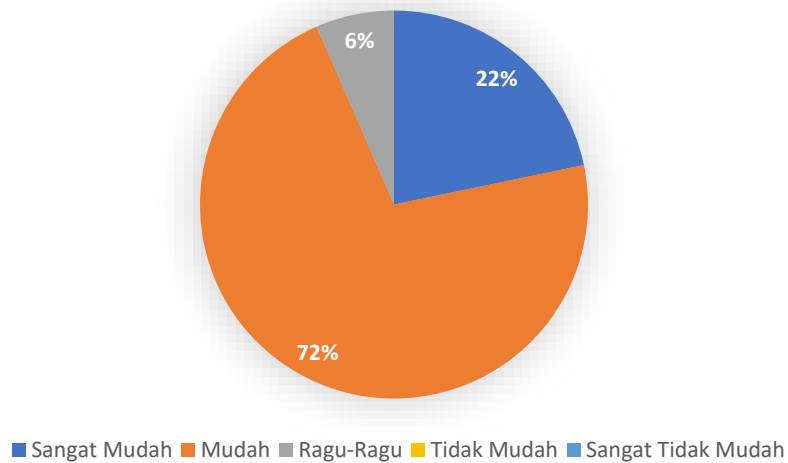
a) Kejelasan persyaratan pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 22 Kejelasan Persyaratan Layanan



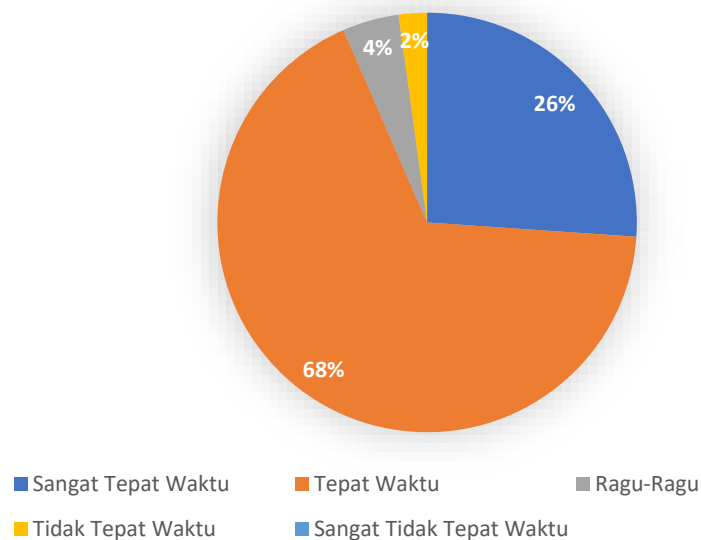
b) Kemudahan prosedur pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 23 Kemudahan Prosedur Pelayanan



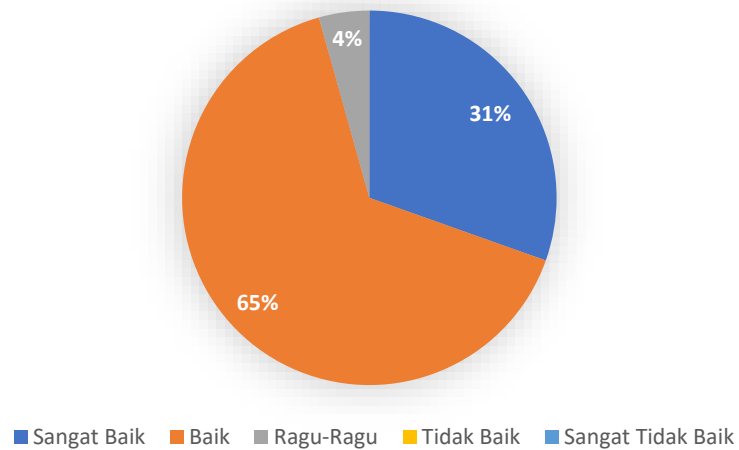
c) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 24 Ketepatan Waktu Layanan



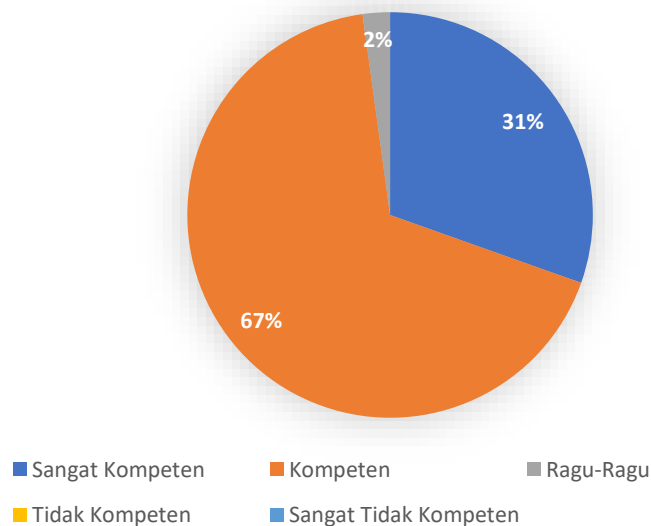
d) Kualitas produk layanan dari layanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 25 Kualitas Produk Layanan



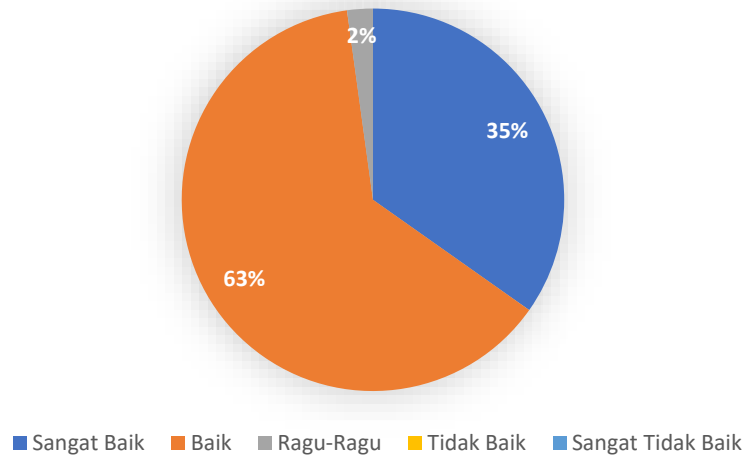
e) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 26 Kompetensi Petugas Layanan



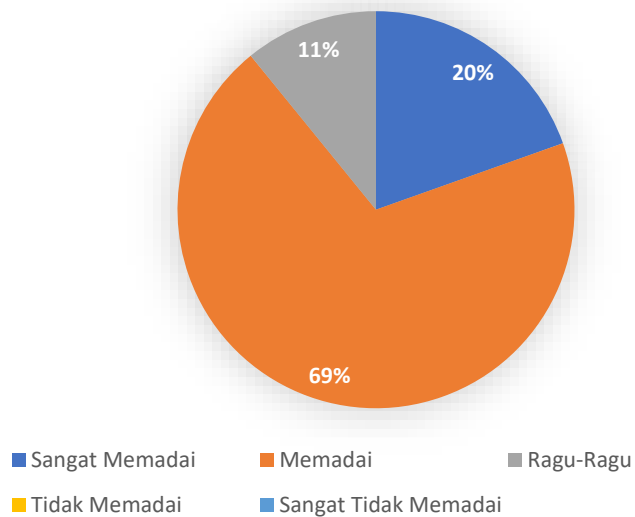
f) Sikap dan perilaku petugas layanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 27 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan



g) Sarana dan Prasarana layanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 28 Sarana dan Prasarana Layanan



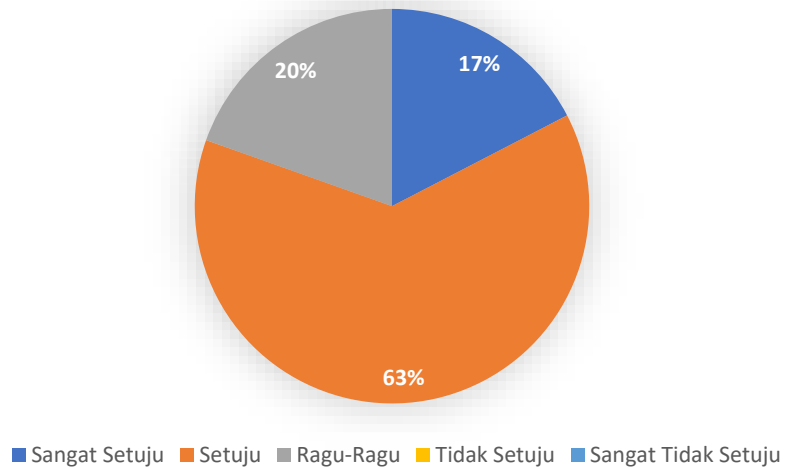
h) Saran/masukan terhadap pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

- Meningkatkan koordinasi
- Perlu pengembangan kompetensi bagi dosen dan tendik sesuai minat dan bakatnya
- Lebih ditingkatkan Lagi
- Harap lebih diperhatikan lagi mengenai presensi pegawai karena seringkali pegawai lupa mengisi presensi dan lupa melaporkan
- Perlu ada Bangkom terjadwal
- Dapat lebih *on time* untuk pembuatan surat tugas
- Tambah SDM
- Tambah SDM di bagian SDM
- Terima kasih sudah membantu dalam proses uji kompetensi dan sangat informatif
- Untuk pengembangan pegawai tidak hanya untuk dosen tapi juga pegawai yang lain perlu pengembangan sesuai dengan *jobdesc* nya
- Kedepannya dibutuhkan pelayanan digital
- Mantap
- Tingkatkan lagi kompetensinya guna melayani staf yang ada di instansi ini
- Perlu integrasi sistem aplikasi teknologi akademik dan kepegawaian
- Cukup
- Layanan Bidang Sumber Daya Manusia sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi
- Lanjutkan

4) Sarana Prasarana Modern

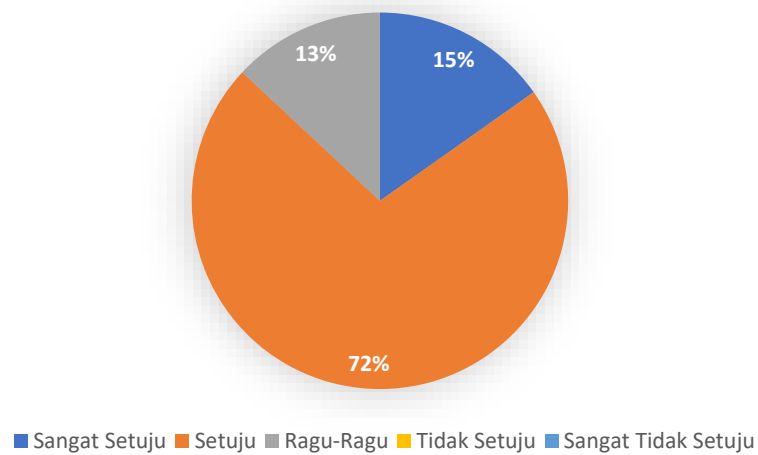
a) Kelengkapan dengan sarana dan prasarana berbasis IT sesuai dengan kebutuhan

Diagram 29 Kelengkapan Sarana dan Prasarana Berbasis IT



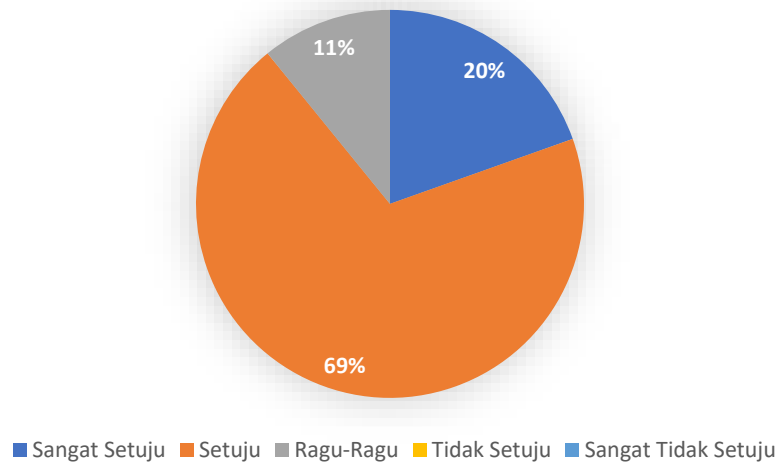
b) Jaringan Internet Yang Memadai

Diagram 30 Jaringan Internet Yang Memadai



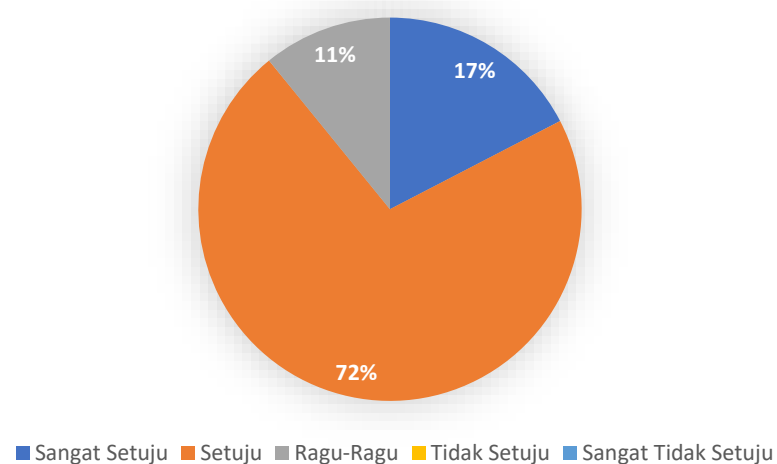
- c) Aplikasi yang ada (SIPINTER, SIKTKP, E-KKP dll) mendukung layanan menjadi lebih mudah dan cepat

Diagram 31 Layanan Aplikasi Mendukung



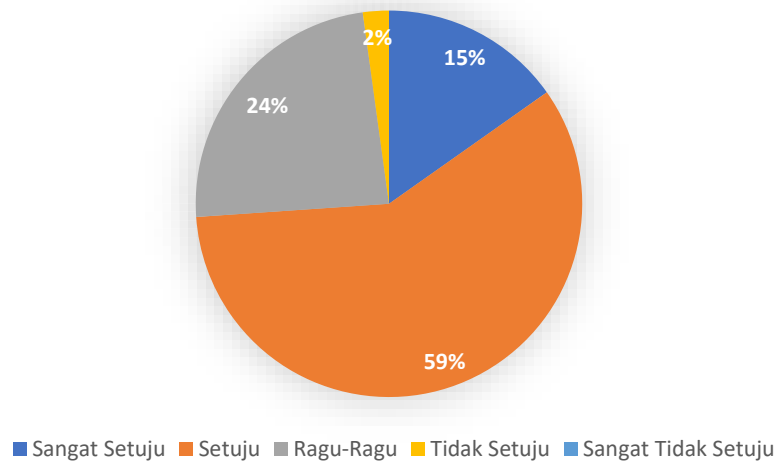
- d) Fleksibilitas ruang kerja (conference room, video conference) lebih mudah dan optimal dilakukan walaupun berada ditempat yang berbeda sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dimanapun berada tetap produktif

Diagram 32 Fleksibilitas Ruang Kerja



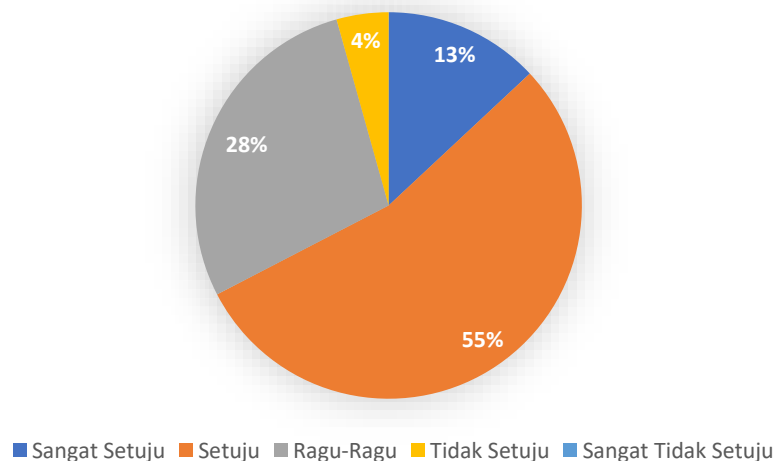
- e) Fasilitas Pojok laktasi yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi fasilitas yang dibutuhkan**

Diagram 33 Pojok Laktasi



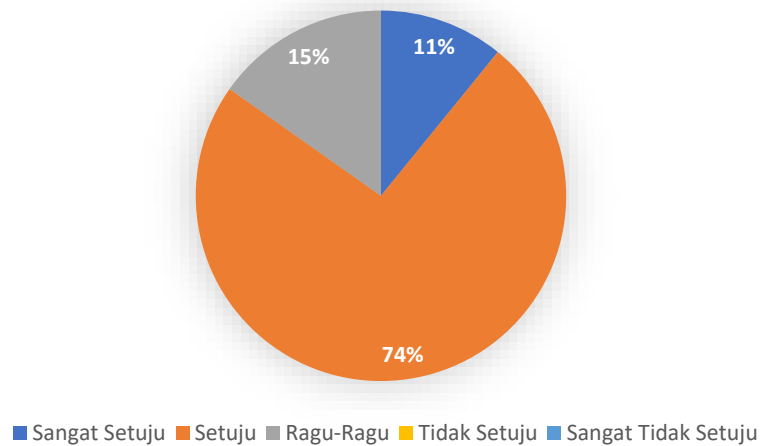
- f) Fasilitas Ruang ramah anak yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi berbagai fasilitas**

Diagram 34 Ruang Ramah Anak



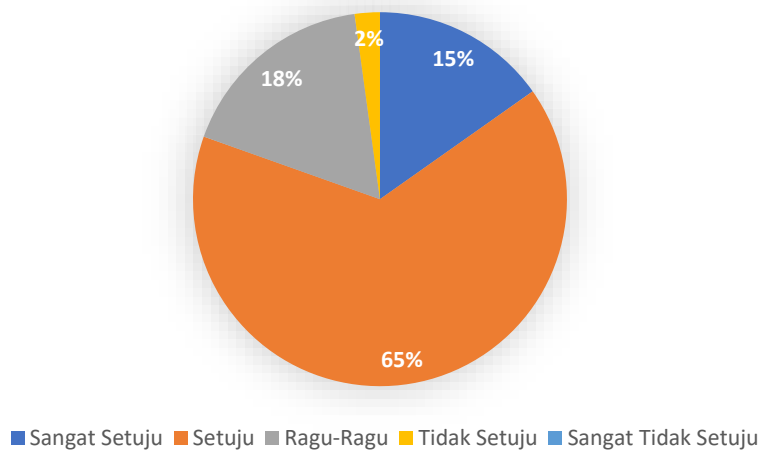
g) Penyediaan fasilitas ramah difabel (ramp/jalur melandai untuk pengguna kursi roda) sudah sangat memadai

Diagram 35 Fasilitas Ramah Difabel



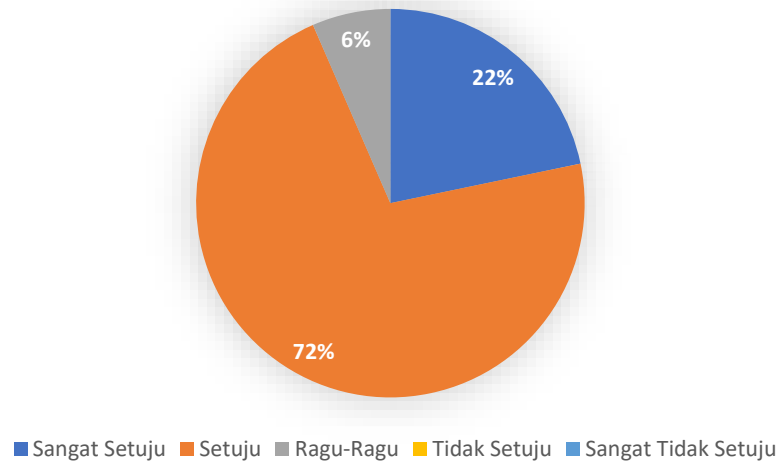
h) Toilet bagi penyandang disabilitas sudah sangat memadai

Diagram 36 Toilet Penyandang Disabilitas



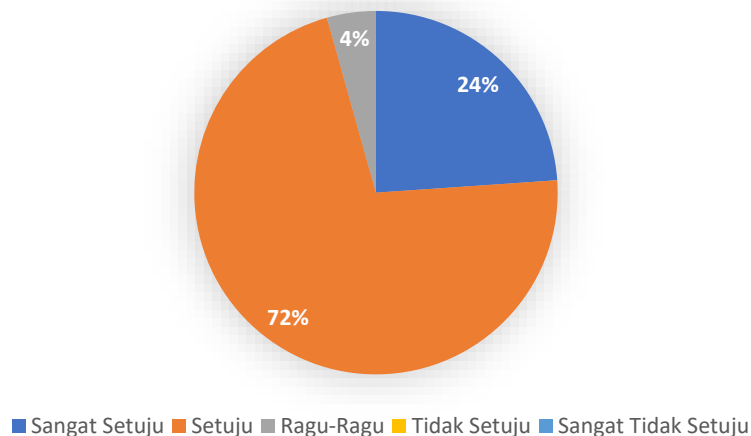
- i) **Penggunaan tumbler/botol air minum saat rapat lebih efektif dibandingkan penggunaan air mineral kemasan dalam upaya mendukung go green**

Diagram 37 Penggunaan Tumbler/Botol Air Minum



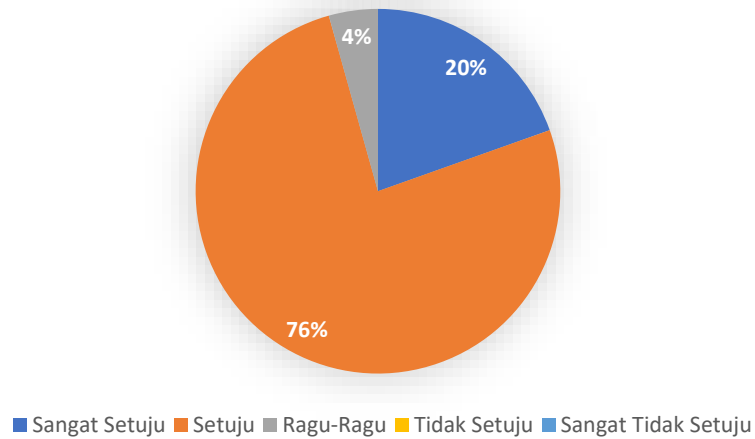
- j) **Penggunaan kertas bekas untuk print draft dokumen dilakukan sebagai upaya pengurangan sampah kertas (go green)**

Diagram 38 Penggunaan Kertas Bekas



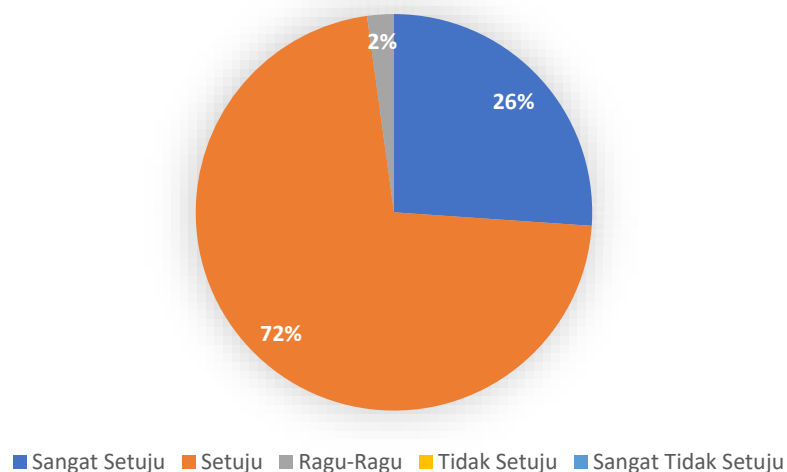
- i) **Penggunaan air, lampu penerangan, pendingin ruangan, PC/Laptop, LCD sudah disesuaikan untuk mendukung kebutuhan kerja**

Diagram 39 Penggunaan Sarana dan Prasarana



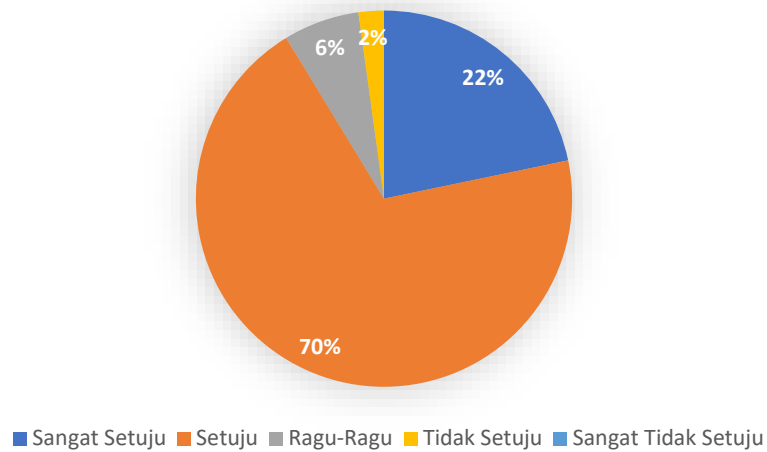
- j) **Kecukupan pencahayaan di ruang kerja/kuliah sudah sangat memadai sehingga membuat saya nyaman dalam bekerja/mengajar**

Diagram 40 Kecukupan Pencahayaan



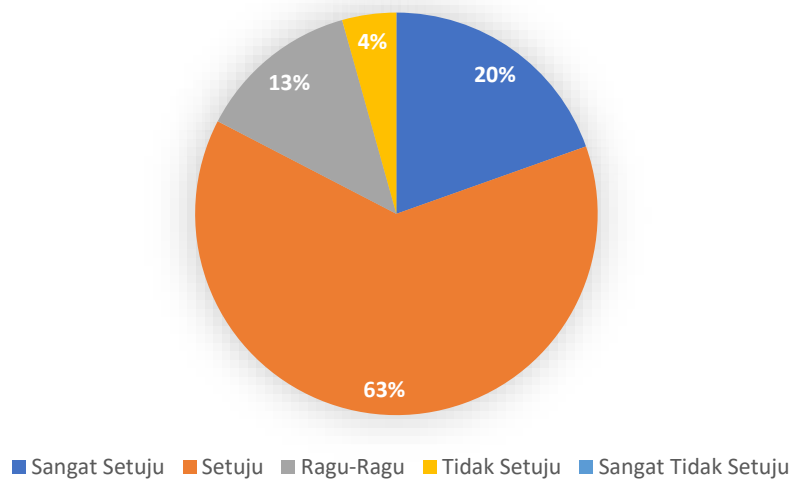
k) Sirkulasi udara di ruang kerja/kuliah sudah memadai dalam mendukung kegiatan bekerja/belajar mengajar

Diagram 41 Sirkulasi Udara



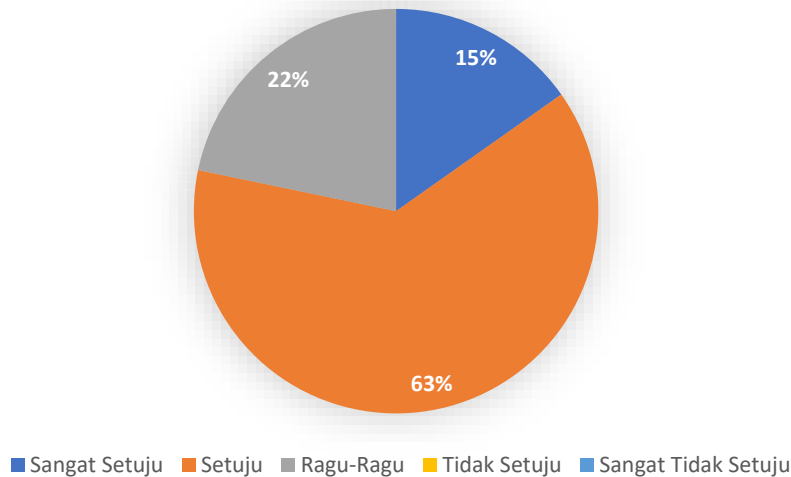
l) Kursi, meja dan sarana lainnya dalam kondisi baik dan dapat digunakan untuk kegiatan bekerja/belajar mengajar

Diagram 42 Sarana dan Prasarana Dalam Kondisi Baik



- m) Terdapat rambu-rambu keselamatan kerja disetiap lantai sebagai petunjuk bagi seluruh pegawai/pengguna yang digunakan dalam keadaan darurat**

Diagram 43 Rambu-Rambu Keselamatan



- n) Saran/masukan terhadap sarana dan prasarana modern**

- Tingkatkan terus kualitas sarprasnya
- Perlu penerangan lampu yang lebih baik di lobi, perlu ruang sekretariat bagi UKM
- Fasilitasnya agar ditingkatkan
- Kecepatan dan ping internet harus lebih optimal lagi, untuk ruang serbaguna bisa direnovasi menjadi lebih modern dan futuristik lagi seperti pergantian lantai vinyl, penambahan lampu sorot, audio stereo, dinding wallpaper, tv lcd pada 2 tiang bangunan
- Kursi-kursi kelas yang sudah miring dan rusak harap dapat diamankan dan diganti dengan yang lebih baik
- PC, Printer, LCD Projector, Internet perlu ditingkatkan
- Update furnitur dengan yang lebih modern, akses kabel dan colokan yang lebih strategis, dan penggunaan barang-barang yang lebih hemat energi

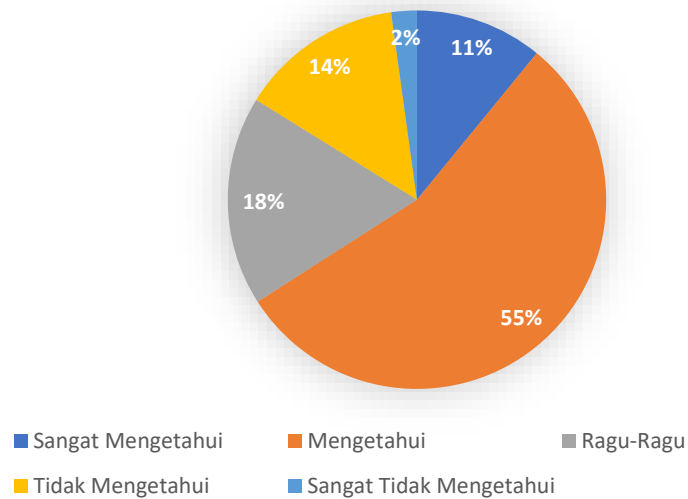
- Terima kasih sudah memberikan kursi baru, software-software mohon gunakan yang original dan tolong di anggarkan. Rambu-rambu keselamatan kerja kurang terlihat
- Pendingin di lt.5 kurang terasa terutama di ruang lab (adm dan amphi), toilet lt.4 dan 5 juga airnya kecil jd kurang maksimal
- Komputer PC perlu penambahan kecepatan agar pekerjaan lebih cepat
- Kedepannya perlu dilakukan peremajaan sarana prasarana kekinian sesuai perkembangan teknologi informasi
- Terkait toilet bagi penyandang disabilitas sudah tidak memadai dan mengarah ke rusak. Dikarenakan toilet khusus disabilities sering digunakan tidak sesuai dengan peruntukannya
- Perlu standar sarpras di ruangam dosen
- Layanan Internet dan toilet agar ditingkarkan
- Layanan sarana dan prasarana di Politeknik STIA LAN Jakarta sudah baik namun perlu dtingkatkan lagi
- Lanjutkan

b. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan BKU

1) Layanan Bagian Keuangan

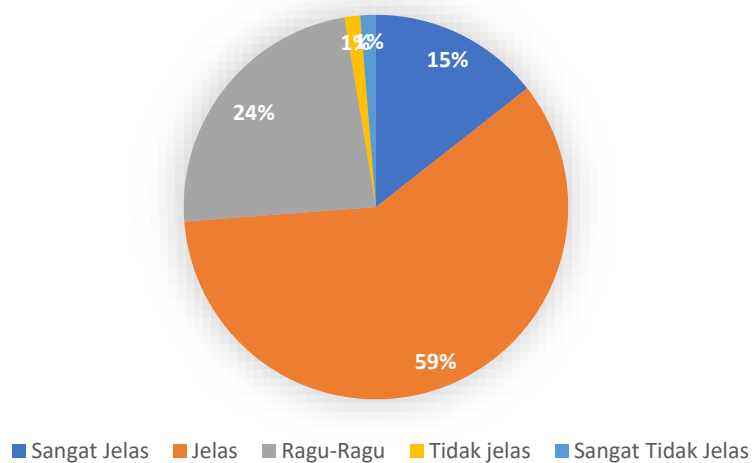
a) Jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Bagian Keuangan

Diagram 44 Jenis Pelayanan



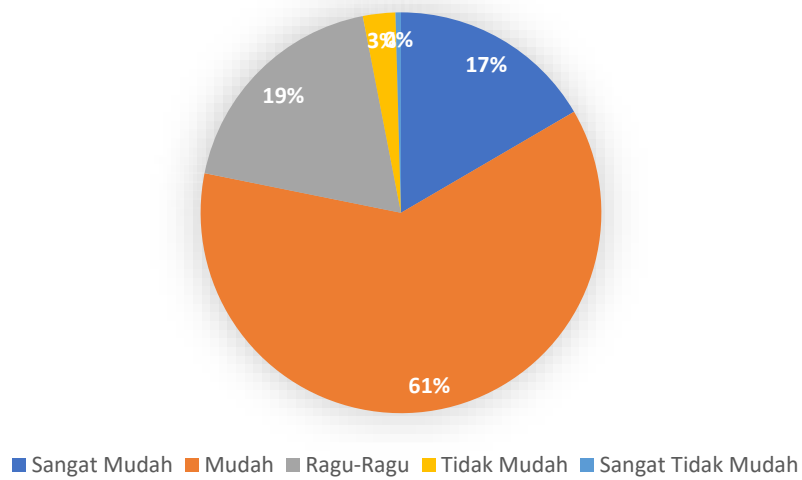
b) Kejelasan persyaratan/kebijakan pelayanan Bagian Keuangan

Diagram 45 Kejelasan Persyaratan/Kebijakan



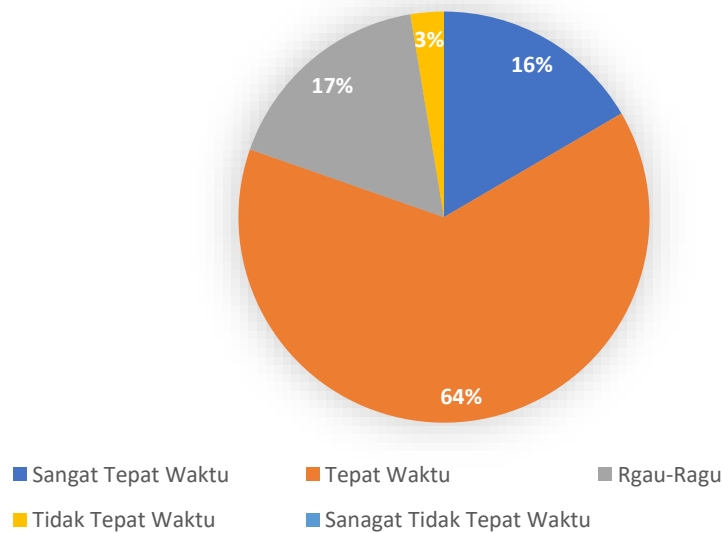
c) Kemudahan prosedur pelayanan Bagian Keuangan

Diagram 46 Kemudahan Prosedur Layanan



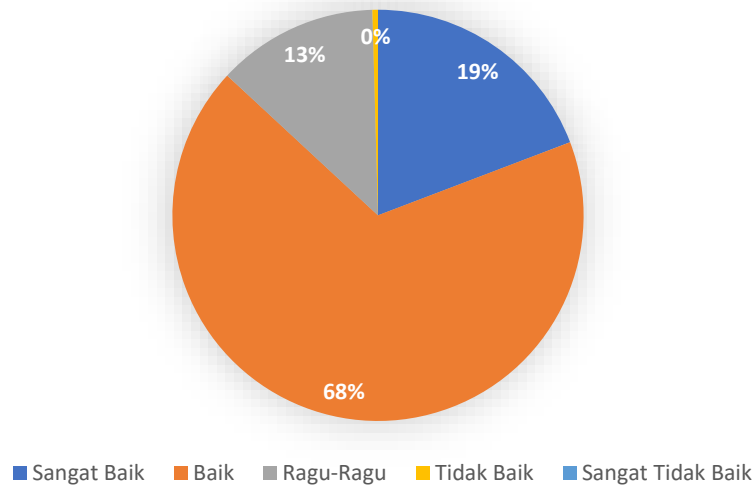
d) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bagian Keuangan

Diagram 47 Ketepatan Waktu Layanan



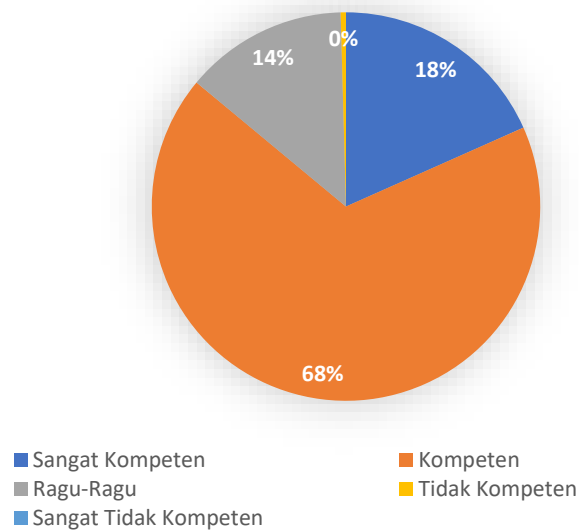
e) Kualitas produk layanan yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari layanan Bagian Keuangan

Diagram 48 Kualitas Produk Layanan



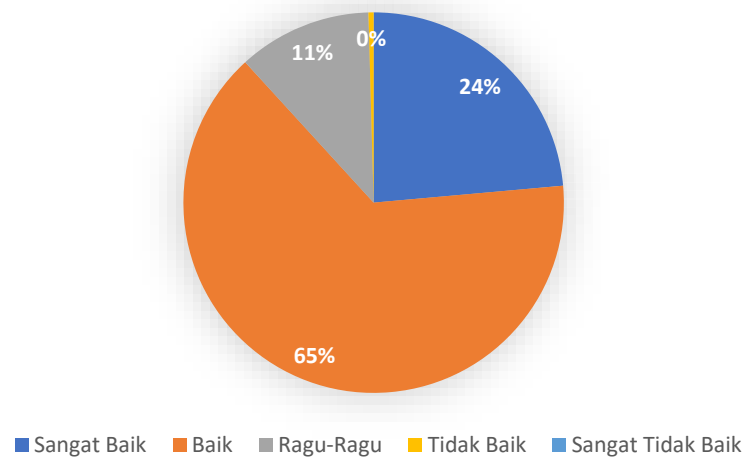
f) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan Bagian Keuangan

Diagram 49 Kompetensi Petugas Layanan



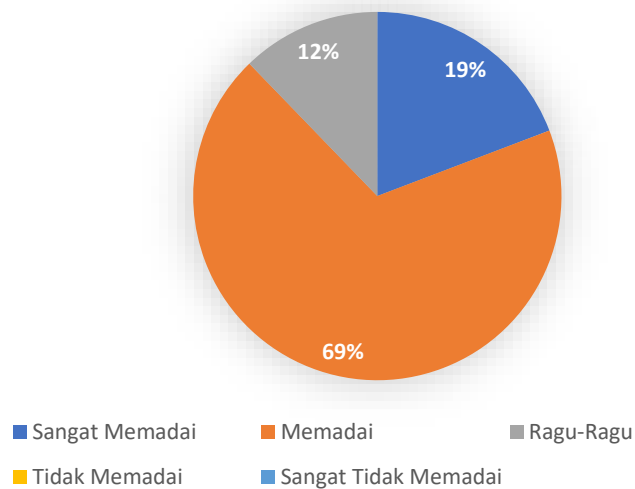
g) Sikap dan perilaku petugas layanan Bagian Keuangan

Diagram 50 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan



h) Sarana dan Prasarana layanan Bagian Keuangan

Diagram 51 Sarana dan Prasarana



i) Saran/masukan terhadap pelayanan Bagian Keuangan

- Semoga semakin baik lagi
- Responsiv terhadap permintaan mahasiswa
- Semoga lebih baik lagi
- Semoga birokrasinya lebih mudah
- Pelayanan bidang perencanaan dan keuangan sudah baik dan memadai.

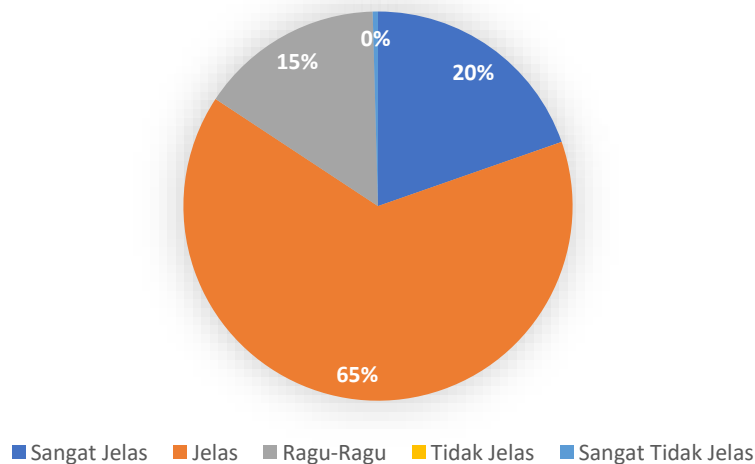
- Mungkin lebih tepat waktu dalam melaksanakan pelayanan
- Lebih inovasi dan kreatif namun saat ini sudah sangat bagus, terimakasih.
- Sangat bagus pelayanan, peningkatan infrastruktur dan fasilitas umum untuk menunjang pelayanan yang sudah sangat baik... 👍
- Terus konsisten memberikan pelayanan terbaik
- Semoga pelayanannya akan terus seperti ini
- Semoga pelayanan bidang perencanaan dan keuangan bisa lebih baik lagi
- Semoga lebih mudah lagi untuk alokasi dana ormawa
- Lebih ramah lagi dan efisien
- Berikan sosialisasi lebih lanjut agar memperlancar pelayanan publik kepada mahasiswa
- Sikap petugas harus lebih profesional lagi
- Saran saya mohon lebih responsif dalam menjawab pertanyaan
- Lebih memahami aja bagaimana keberlangsungan uang tersebut dan resiko jika keuangan ini menghilang bagaimana?
- Diperluas lagi untuk promosinya terutama bisa ada announcement melalui sosial media politeknik
- Kurang link.tree untuk memudahkan semua layanan yang ada di kampus
- Mohon diperjelas perencanaan keuangan bila ada delay waktu yang kemungkinan butuh lebih lama untuk diproses
- Biaya kuliah jangan naik
- Mungkin bisa ditingkatkan dengan info-info yang terkait dengan pembayaran dan keringanan biaya

- Biaya sidang seminar dan ujian akhir perlu untuk di informasikan di muka. Termasuk biaya membuat jas almamater. Saran: Biaya sidang seminar dan ujian akhir di masukkan dalam biaya persemester saja.
- Kebijakan uang kuliah terkait Almamater dan KTM.
- Semoga tetap dapat membantu Mahasiswa dalam informasi dan pelayanan pada Politeknik STIA LAN Jakarta
- Mohon maaf saya tdk tahu tugas bidang perencanaan keuangan, semua layanan ada disipintar jd tdk pernah kontak langsung dg sdm n fasilitas bidang ini.

2) Layanan Bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

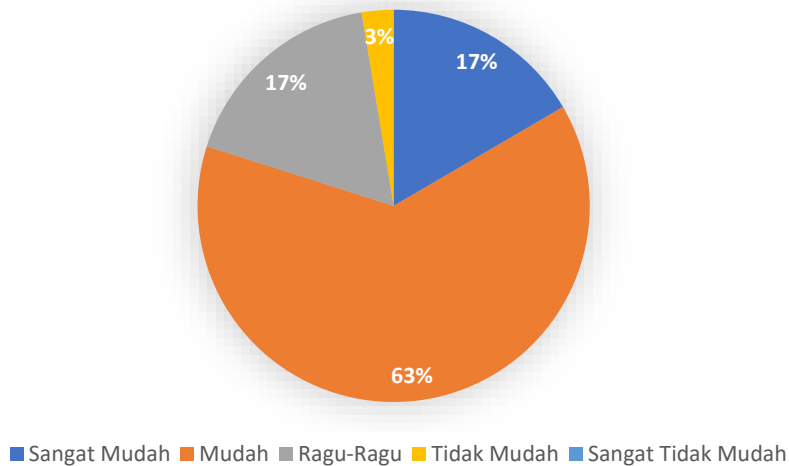
a) Kejelasan persyaratan pelayanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 52 Kejelasan Persyaratan



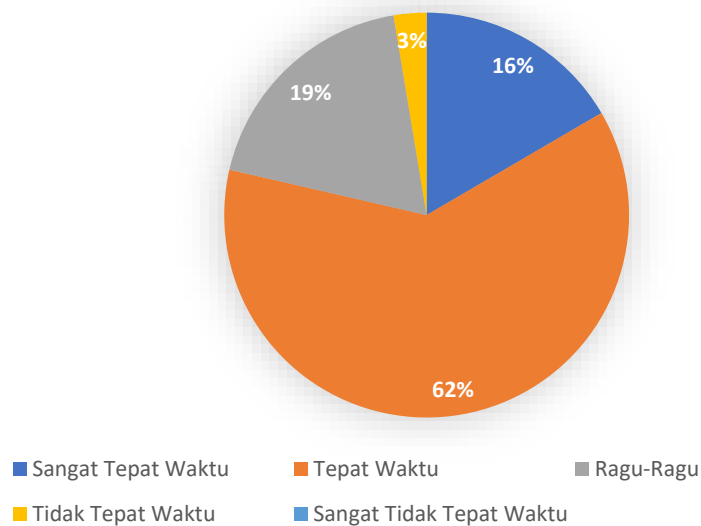
b) Kemudahan prosedur pelayanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 53 Prosedur Layanan



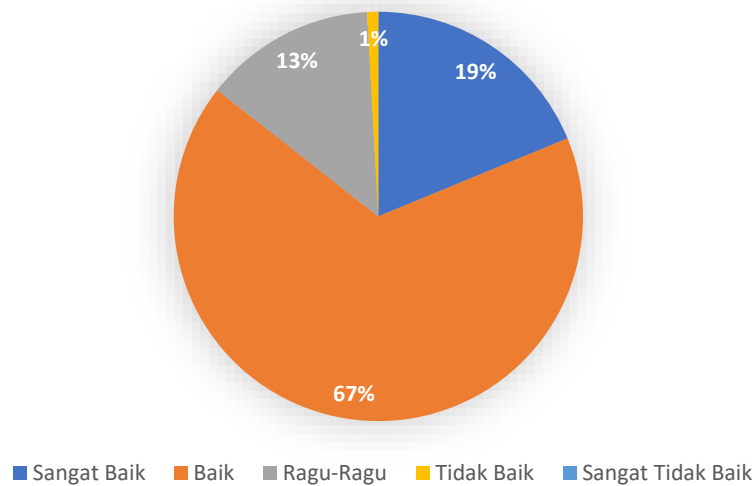
c) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 54 Ketepatan Waktu Layanan



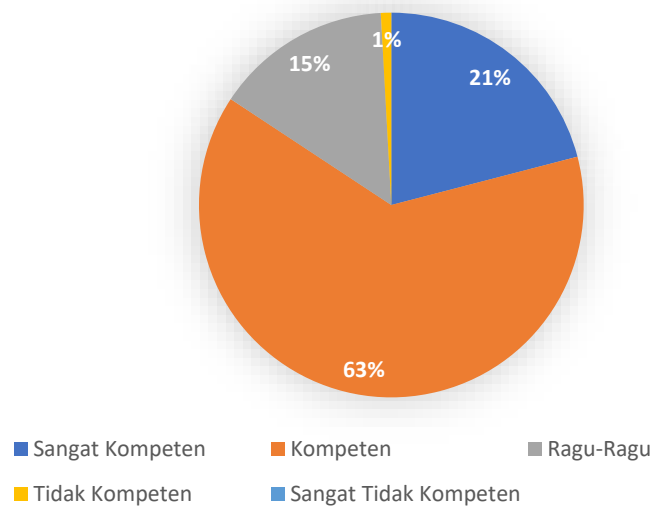
d) Kualitas produk layanan yang terima dari layanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 55 Kualitas Layanan



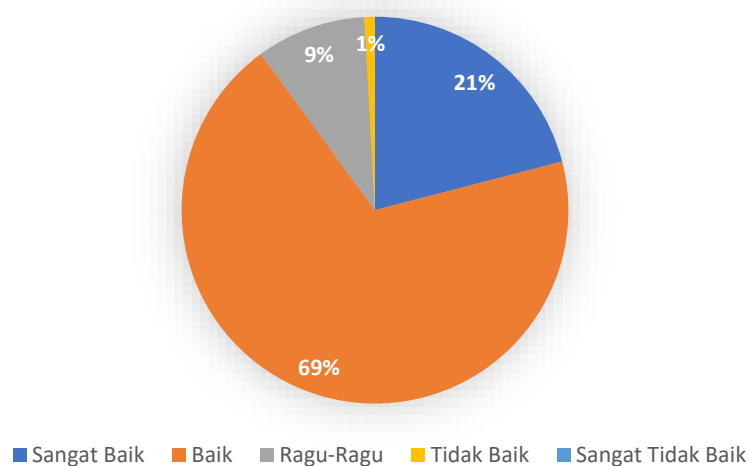
e) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 56 Kompetensi/Kemampuan Petugas Layanan



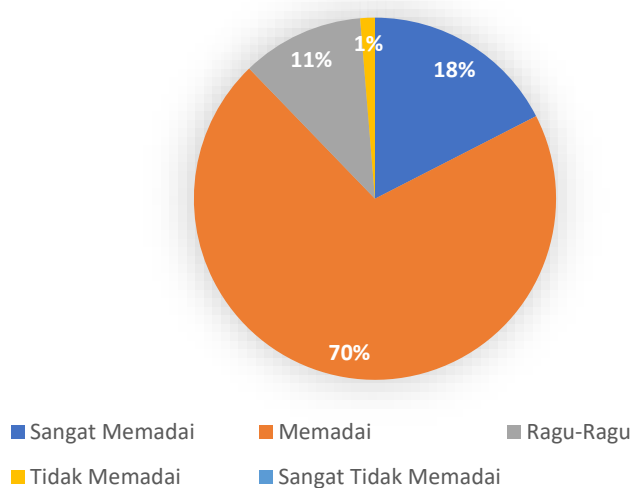
f) Sikap dan perilaku petugas layanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 57 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan



g) Sarana dan Prasarana layanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 58 Sarana dan Prasarana



**h) Saran/masukan terhadap pelayanan bagian Rumah
Tangga dan Barang Milik Negara**

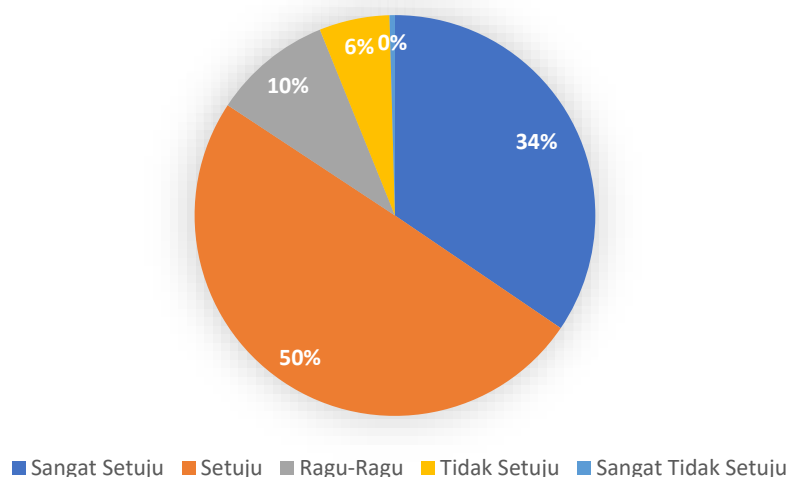
- Semoga bisa lebih memadai lagi
- Lebih baik lagi
- Pelayanan bidang rumah tangga dan barang milik negara sangat baik dan memadai.
- ACnya kurang dingin
- Sarana mahasiswa sedikit terhambat seperti biliar
- Untuk lantai 5 tolong diperhatikan lagi 🙏
- Mengambil cara Bapak/Ibu untuk lantai 5 ini agar ruangnya dingin dan sejuk
- Lebih inovasi dan kreatif namun saat ini sudah sangat bagus, terimakasih
- Memperbarui fasilitas dan infrastruktur menjadi peran penting untuk keelanjutan pelayanan yang baik
- Semoga lebih mudah tata cara peminjaman
- Lebih ramah lagi
- Sudah cukup baik, dan bisa lebih memperhatikan keluhan mahasiswa untuk dilakukan evaluasi kedepannya
- Lebih simpel
- Kejelasan yang diberikan terkadang suka tidak sesuai dan berubah-ubah
- Untuk mekanisme peminjaman ruangan kedepannya lebih jelas
- Saran saya, jika ada KP tolong diperhatikan lagi jangan sampai miss
- Lebih untuk meningkatkan kualitas pelayanan aja kepada mahasiswa agar mahasiswa dapat terbantu dengan mudah ketika ingin melaporkan suatu masalah
- Alur dalam peminjaman barang agak sulit dan kaku

- Mohon setiap lantai diberikan tempat untuk isi ulang air mineral 🙏
- Lebih jelas dan sesuai lagi dengan jadwal yang ada
- AC ruangan supaya sering di cek
- Harapannya para petugas dapat bersikap lebih baik dan lebih halus saat berbicara.
- Harapannya agar sikap memberitahunya lebih baik dan kejelasannya terhadap prosedurnya
- Kebijakan uang kuliah terkait Almamater dan KTM.
- Mungkin bisa koordinasi dengan baik kepada pihak tenaga kependidikan dalam rangka pemesanan ruangan karena pernah terjadi miss komunikasi yang dimana menyebabkan acara diruangan tertentu belum disiapkan karena belum ada komunikasi atau arahan dari Rumah Tangga/BMN

3) Sarana Prasarana Modern

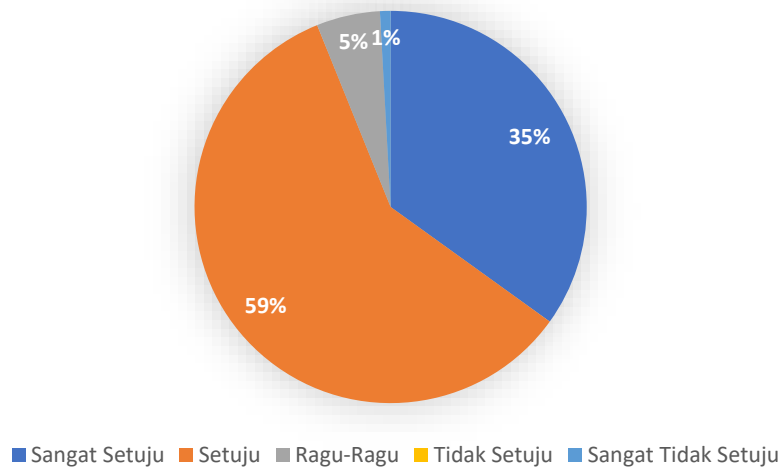
a) Tersedianya jaringan internet yang memadai

Diagram 59 Jaringan Internet Yang Memadai



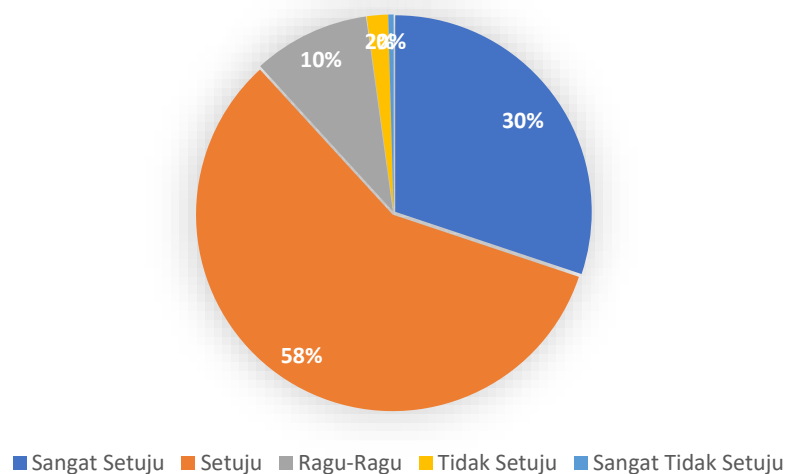
- b) Aplikasi yang ada (SIPINTER, E-KKP dll) mendukung layanan menjadi lebih mudah dan cepat**

Diagram 60 Aplikasi Mendukung Layanan



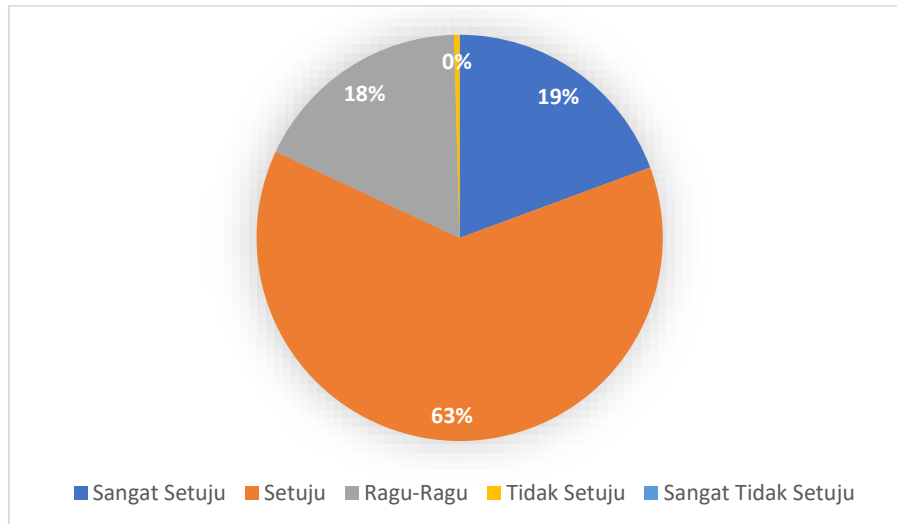
- c) Fleksibilitas ruang belajar (Learning Management System) lebih mudah dan optimal dilakukan walaupun berada ditempat yang berbeda sehingga proses belajar mengajar dapat dilaksanakan dimanapun berada**

Diagram 61 Fleksibilitas Ruang Belajar



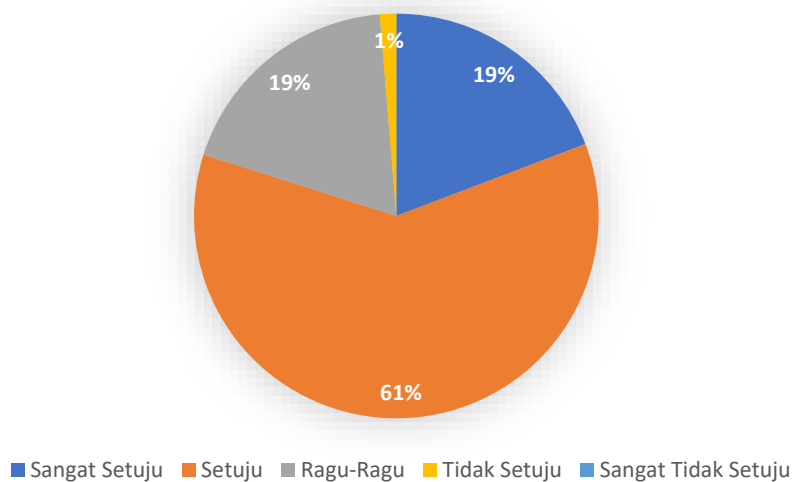
d) Fasilitas pojok laktasi yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi fasilitas yang dibutuhkan

Diagram 62 Fasilitas Pojok Laktasi



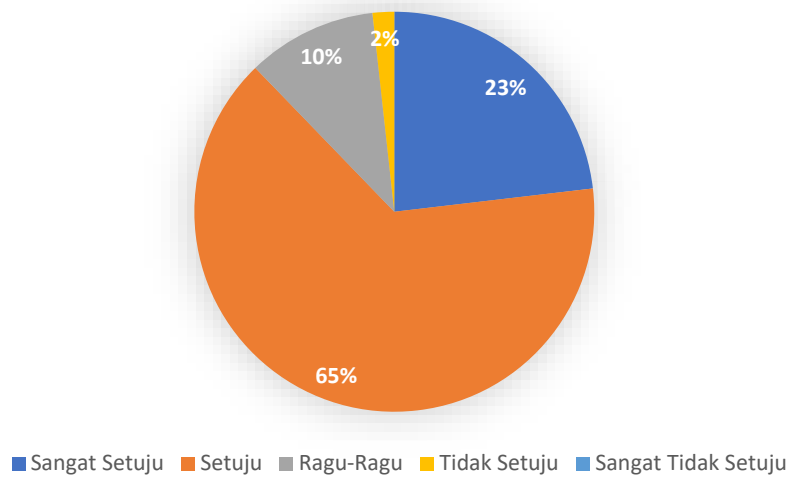
e) Fasilitas ruang ramah anak yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi berbagai fasilitas

Diagram 63 Fasilitas Ruang Ramah Anak



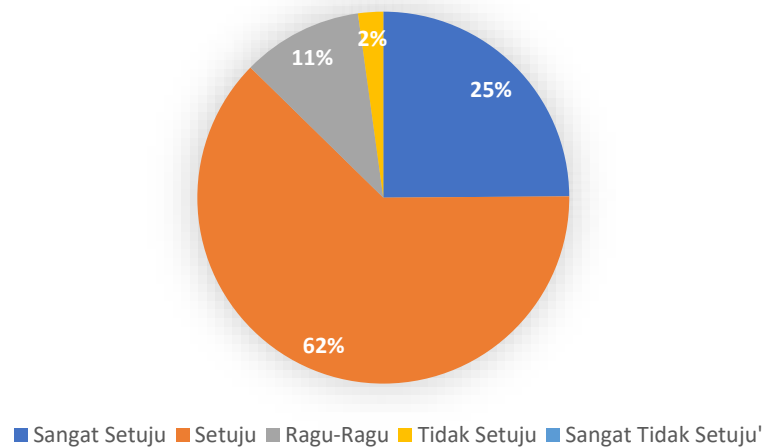
f) Penyediaan fasilitas ramah difabel (ramp/jalur melandai untuk pengguna kursi roda) sudah sangat memadai

Diagram 64 Fasilitas Ramah Difabel



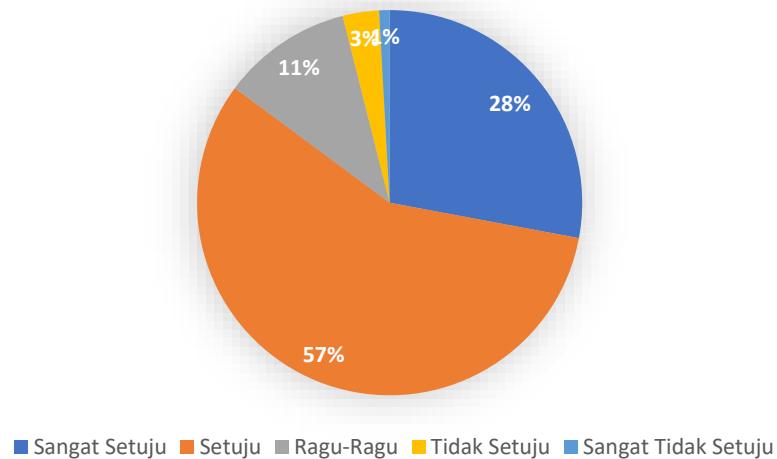
g) Toilet bagi penyandang disabilitas sudah sangat memadai

Diagram 65 Toilet Disabilitas



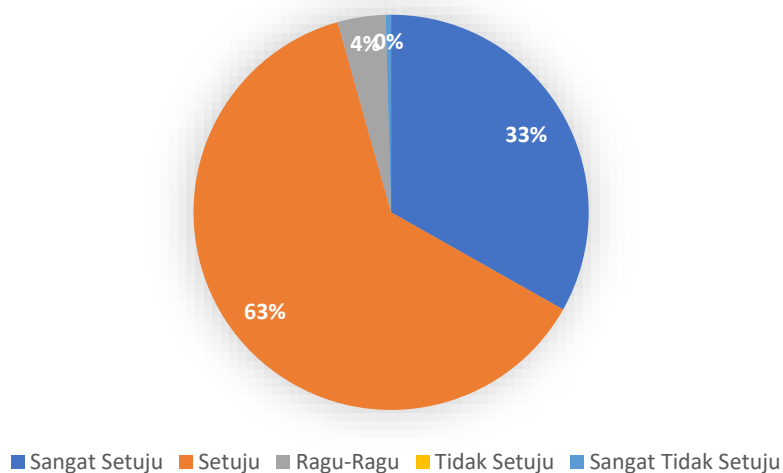
- h) Penggunaan air, lampu penerangan, pendingin ruangan, PC/Laptop, LCD sudah disesuaikan untuk mendukung kebutuhan belajar**

Diagram 66 Sarana dan Prasarana Memadai



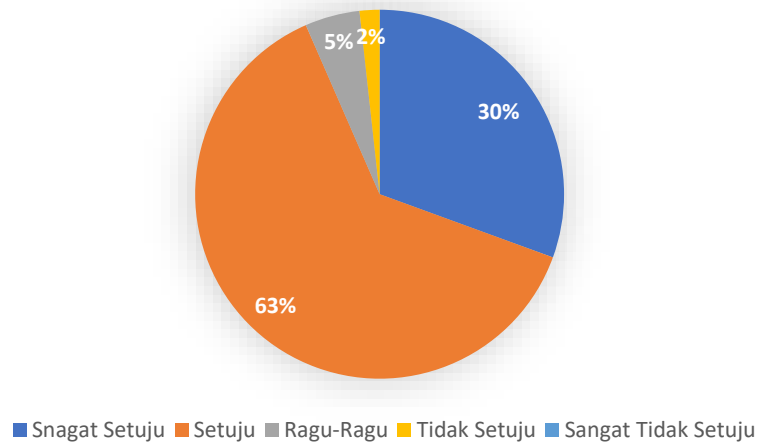
- i) Kecukupan pencahayaan di ruang kuliah/perpustakaan/lab administrasi/lab komputer sudah sangat memadai sehingga membuat saya nyaman dalam belajar**

Diagram 67 Kecukupan Cahaya



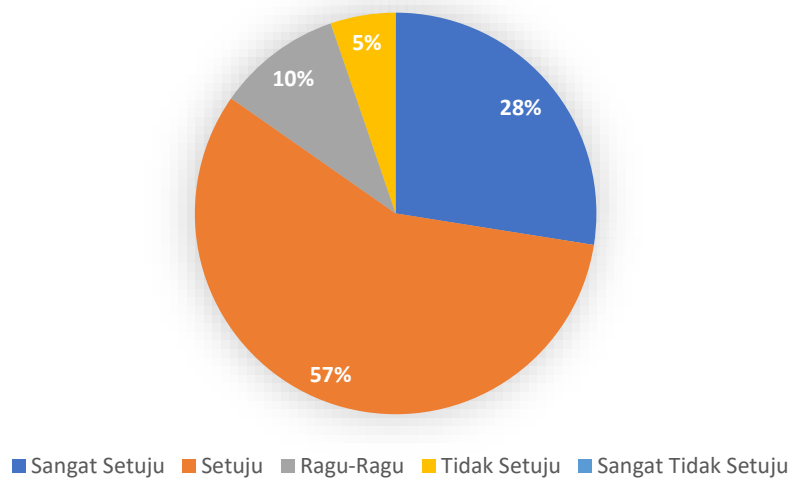
- j) Sirkulasi udara di ruang kuliah sudah memadai dalam mendukung kegiatan belajar**

Diagram 68 Sirkulasi Udara



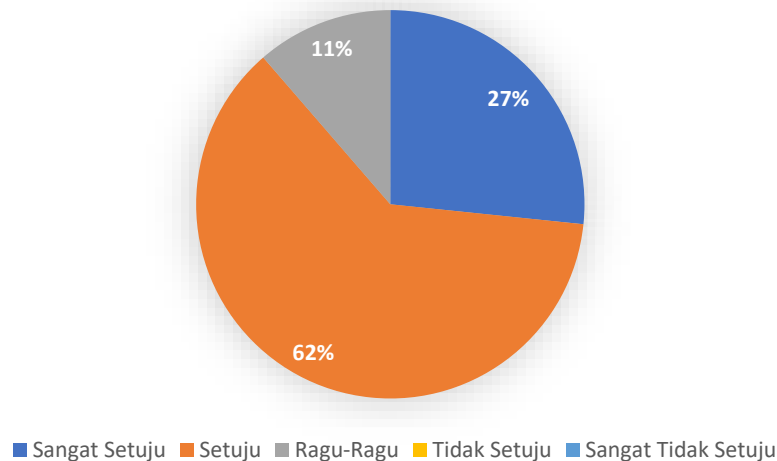
- i) Kursi, meja dan sarana lainnya dalam kondisi baik dan dapat digunakan untuk kegiatan belajar**

Diagram 69 Sarana dan Prasarana Dalam Kondisi Baik



- j) Terdapat rambu-rambu keselamatan kerja disetiap lantai sebagai petunjuk bagi seluruh pengguna yang digunakan dalam keadaan darurat

Diagram 70 Rambu-Rambu Keselamatan Kerja



k) Saran/masukan terhadap layanan sarana dan prasarana modern di Politeknik STIA LAN Jakarta

- Semoga lebih di lengkapi sarana dan prasarana nya demi menunjang aktivitas dan kreativitas mahasiswa
- AC di ruang H tidak dingin
- Setiap kamar mandi dan toilet dibuatkan tempat tisu dan tisu nya jadi gak jorok toiletnya
- Sarpras sudah ada peningkatan yg sangat signifikan. Namun bisa ditingkatkan untuk di perpustakaan dilakukan pemugaran agar perpustakaan terlihat lebih menarik
- Mohon berikan tisu pada setiap bilik toilet
- semoga sarana dan prasarana kedepannya lebih baik
- Komputernya lambat di perpustakaan, wordnya rusak, ngeprint disana juga susah
- Ac di kelas H dinginnya tidak merata, hanya bagian belakang saja yang dingin kasihan teman teman dan dosen yang di depan merasa gerah dan panas, sebaiknya

cepat ditangani karena mengganggu fokus dosen dan mahasiswa

- Lebih inovasi dan kreatif namun saat ini sudah sangat bagus, terimakasih.
- Sudah sangat baik fasilitas, pemeliharaan fasilitas juga harus di perhatikan biar tetap baik
- Tidak semua ruangan memiliki meja dan bangku yang nyaman bagi mahasiswa untuk mengikuti perkuliahan selama 2 jam 30 menit
- Ruang Hima ga dapet wifi
- Sarana dan prasarana di Politeknik STIA LAN Jakarta sudah baik dan memuaskan.
- Wifi kurang memadai
- Wi-Fi lebih di tingkatan karena untuk menunjang kemudahan dalam pembelajaran, dan kursinya agar di sama ratakan yg berkualitas dan anti pegal:))
- WiFi yang terkadang kurang memadai karna sering error dan lemot
- Lebih diperbaiki lagi terkait sarana dan prasarana
- Terkadang dialami kasus bahwa laptop maupun hp tidak bisa connect ke wifi kelas. hal itu tidak dialami oleh saya saja. tetapi teman saya juga terkadang mengalami kasus seperti itu
- WiFi nya ngelag trs, jadi ga bisa akses 😞 😞
- Sudah bagus, lebih ditingkatkan lagi
- Wifi terkadang lambat dan ada beberapa wifi kelas yang tidak bisa diakses
- Bagi saya terkadang merasakan pendingin ruangan yang dinhin hanya di lantai 4 dan untuk lantai 3 itu menurut saya panas. Dan terkadang wifi itu suka menghilang tiba tiba saat mengerjakan tugas sehingga harus pindah pindah tempat dalam mengerjakan tugas

- Saran saya, pendingin ruangan (ac) dapat diatur sendiri.
- Menurut saran saya akan jauh lebih baik jika web resmi stialan jakarta untuk menghilangkan design design yang seharusnya tidak perlu dan menggantinya dengan informasi kampus yang lebih kompeten agar menarik perhatian dari siswa siswa yang ingin mendaftarkan dirinya di Politeknik STIA LAN Jakarta ini.
- Dikurangkan sedikit dari pendingin ruangnya
- Lantai 3 ga ada jaringan
- Beberapa LCD di ruangan bagian apn terutama di r sering kali rusak
- Sudah memadai, saran saja terkait ruangan alangkah baiknya tersedia ruang untuk mengerjakan tugas khususnya kelompok di jurusan APN karena selama ini saya merasa ketersediaan ruangan khusus tugas masih belum memadai
- Mohon untuk diperbaiki lagi untuk proyekturnya, terkadang ada sebagian ruang kelas yang proyekturnya tidak berwarna/burem dan ada proyektor yang tidak bisa
- Lebih diperbaiki untuk internet masih banyak jaringan yang kurang
- Ruang belajar bersama dengan fasilitas air galon dan bantal bean bag, free teh/kopi, kampus memberikan bekal gratis di hari jumat.
- Adakan ruang belajar yg nyaman seperti ada beanbag, tempat refill minum, dan tentu meja serta wifi untuk mengerjakan tugas kelompok
- Saya harap meja dan kursi di ruang belajar lantai 3 dapat di ubah agar lebih nyaman
- Layanan sarana dan prasarana di Politeknik STIA LAN JAKARTA sangat baik

- Perbanyak colokan kabel
- Idealnya setiap ruangan sudah menggunakan LED touch screen
- Ruang Kuliah masih Panas. AC split jarang on. Walaupun On masih tetap panas.
- Sarana dan prasarana sudah sangat baik tetap tingkatkan dengan perbaikan2 fasilitas sarpras mungkin bisa pelan2 pemugaran area perpustakaan
- Mungkin peningkatan buku bacaan ringan di pojok baca dan ac yg diruang kelas lantai 5
- Untuk internet tolong di maintenance atau diperbaiki lagi karena sering down di setiap lantai nya, hal ini dapat mempengaruhi kegiatan belajar dikelas kami masing-masing terutama dalam membuka file file atau apps yang menggunakan data sering mengalami lagging, terimakasih
- Terkait toilet khusus bagi penyandang disabilitas, apakah penggunaannya dapat digunakan oleh umum juga? Atau hanya khusus untuk disabilitas? Karena sejauh ini penggunaannya masih digunakan secara umum saja... (Kejelasan dalam penggunaan toilet disabilitas)
- Agar dipertahankan yang sudah baik

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan gambar Diagram 1 dan 2, terlihat bahwa nilai total unit layanan pada di BKU termasuk kategori sangat baik. Dari 4 unit penilaian layanan BKU, Layanan Bidang Keuangan dan Perencanaan memiliki nilai layanan yang baik menurut pegawai dan mahasiswa dengan nilai 80,03%. Sedangkan Layanan Bidang RT dan BMN memiliki nilai 82,15% atau memiliki layanan yang sangat baik. Layanan Bidang SDM memiliki nilai 83,91% atau sangat baik menurut para pegawai. Sedangkan Sarana dan Prasarana Modern memiliki nilai 81,58% atau memiliki layanan yang sangat baik, menurut pegawai dan mahasiswa.

B. SARAN

Berdasarkan analisis ada beberapa aspek – aspek layanan yang perlu ditingkatkan lagi. Berikut aspek – aspek yang masih perlu ditingkatkan yaitu:

- Kecepatan dan Bandwidth Wifi perlu ditingkatkan
- Sarana dan prasaran seperti kursi dan meja agar diremajakan Kembali
- Sarana dan Prasarana di toilet yang melingkupi kesediaan tissue dan kebersihan toilet
- Pencahayaan ruang kelas dan AC di ruang kelas
- Dilakukan pelatihan bagi petugas layanan