

**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
BAGIAN KEUANGAN DAN UMUM
SEMESTER 1 2022**

A. LATAR BELAKANG

Bagian Keuangan dan Umum 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 2022.

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 2022
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 2022
3. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan dan Pelaksanaan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia Politeknik STIA LAN Jakarta Semester 1 tahun 2022

4. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan Sarana dan Prasarana Politeknik STIA LAN Jakarta Semester 1 tahun 2022

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 Bagian Keuangan dan Umum selanjutnya.

D. WAKTU DAN TEMPAT

1. Waktu, Survei Kepuasan Pelayanan Terhadap Layanan Bagian Keuangan dan Umum dilakukan antara tanggal 04 Juli – 15 Juli 2022 secara online.
2. Tempat, Survei Kepuasan Pelayanan Terhadap Layanan Bagian Keuangan dan Umum dilakukan di Politeknik STIA LAN Jakarta.

E. 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 Bagian Keuangan dan Umum kepada Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survey tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner menghasilkan instrumen kepuasan pengguna layanan Bagian Keuangan dan Umum untuk Dosen dan Tenaga Kependidikan sebanyak 9 indikator untuk Layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan, 7 indikator untuk Layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik

Negara, 7 Indikator untuk Layanan Bidang Sumber Daya Manusia, dan 11 indikator untuk Sarana Prasarana. Sedangkan untuk instrumen kepuasan pengguna layanan Bagian Keuangan dan Umum untuk Mahasiswa sebanyak 8 indikator untuk Layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan, 7 indikator untuk Layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara, dan 10 indikator untuk Sarana Prasarana.

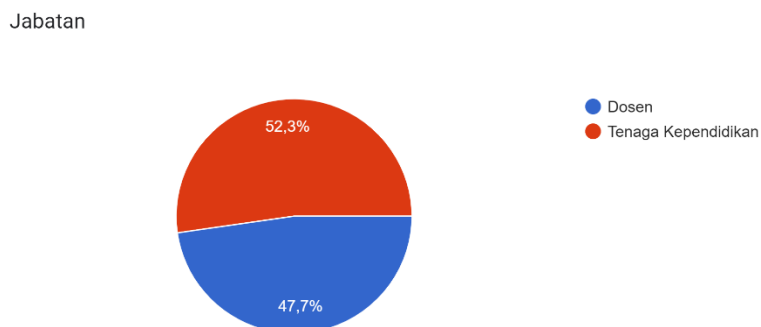
Hasil survei kepuasan Pelayanan Bagian Keuangan dan Umum dihitung berdasarkan jumlah jawaban yaitu 37 Dosen, 33 Tenaga Kependidikan dan 250 Mahasiswa terhadap alternatif pilihan jawaban yaitu setuju dan tidak setuju. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan pelayanan Bagian Keuangan dan Umum.

F. HASIL DAN PEMBAHASAN

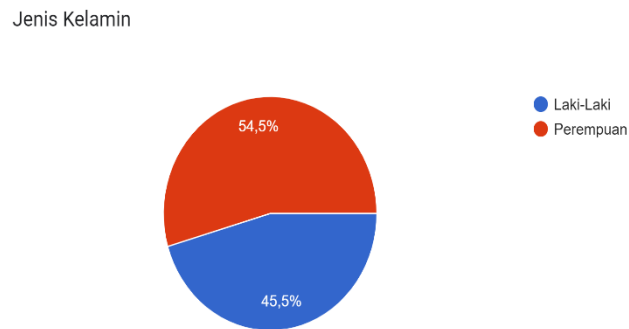
1. Hasil Survey Pelayanan Bagian Keuangan dan Umum Kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan

a. Profil Responden

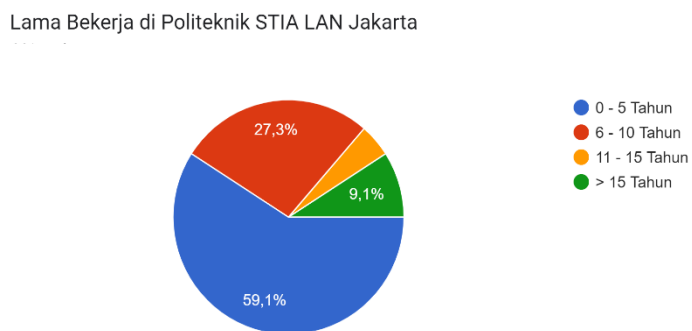
Gambar 1. Jabatan Responden



Gambar 2. Jenis Kelamin Responden



Gambar 3. Lama Bekerja Responden

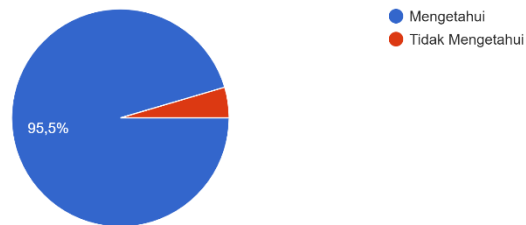


b. Layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan di Politeknik STIA LAN Jakarta. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan pada Bidang Perencanaan dan Keuangan di Politeknik STIA LAN Jakarta. Secara umum hasil survei kepuasan layanan pada Bidang Perencanaan dan Keuangan adalah sebagai berikut: sebanyak 94,7% menyatakan puas terhadap layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan, sedangkan 5,3% menyatakan tidak puas terhadap layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan.

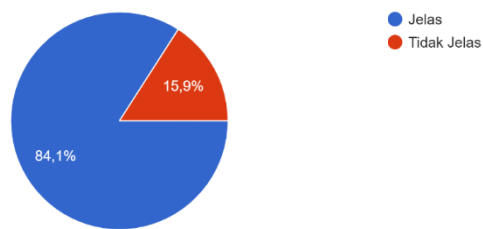
Gambar 4. Jenis Layanan Keuangan

Apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Bidang Perencanaan dan Keuangan?



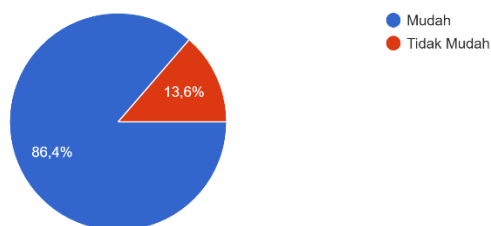
Gambar 5. Kejelasan Persyaratan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kejelasan persyaratan/kebijakan pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan?



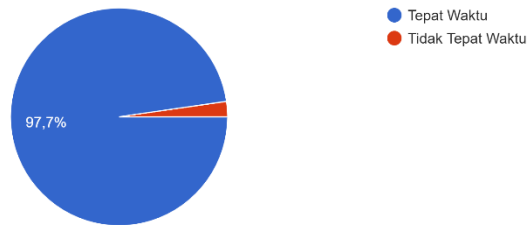
Gambar 6. Kemudahan Prosedur Layanan

Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan?



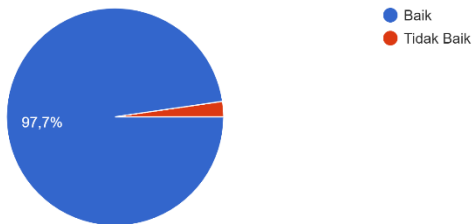
Gambar 7. Ketepatan Waktu

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan?



Gambar 8. Kualitas Produk Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kualitas produk layanan yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan?



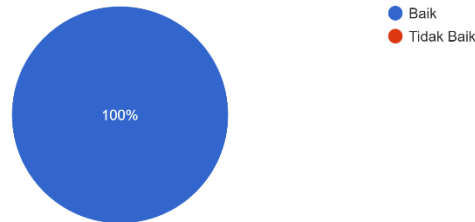
Gambar 9. Kompetensi Petugas Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan?



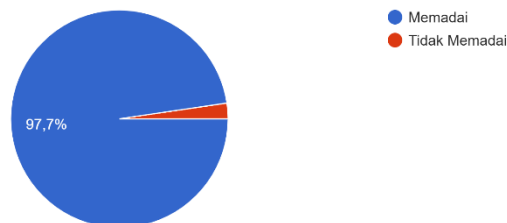
Gambar 10. Sikap dan Perilaku Petugas Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang sikap dan perilaku petugas layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan?



Gambar 11. Sarana dan Prasarana Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terkait Sarana dan Prasarana layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan?



Saran dan masukan Layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

- sudah bagus
- Komunikasi lebih ditingkatkan
- Penambahan sarpras di bagian keuangan seperti kecepatan WIFI yang ditingkatkan agar pelayanan lebih optimal
- Agar lebih baik dan internal poltek bidang perencanaan dan Keuangan memiliki satu sistem perencanaan dan. Keuangan
- Bagus
- Ada beberapa sarpras yg harus diperbaharui agar lebih kinclong
- semangat
- Sudah terukur dan kompetensi nya bisa ditingkatkan lagi

- Oke
- Publikasi kurang
- tingkatkan terus pelayanan
- walaupun sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi agar lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan terhadap dosen, tendik dan mahasiswa.
- Sudah baik dan Semoga selalu tepat waktu dalam pembayaran jenis apapun. semangat
- Ada 2 orang JPT perencanaan, tapi hanya satu orang yang menjalankan tugasnya dengan baik
- Pertahankan
- Terimakasih atas bantuannya
- perlu secara rutin update revisi anggaran
- Sudah sangat Baik, namun lebih ditingkat lagi agar lebih baik lagi kedepannya
- Lebih informatif, transparan, dan tepat waktu
- Mohon sinergi dari unit lain
- mohon untuk menata arsipnya dengan baik, agar mudah dalam menemukan kembali bila dibutuhkan baik untuk kebutuhan pemeriksaan maupun untuk kebutuhan institusi
- Tingkatkan terus
- hendaknya layanan keuangan dapat mengakomodir kegiatan yang cukup bagi kegiatan para tenaga kependidikan juga

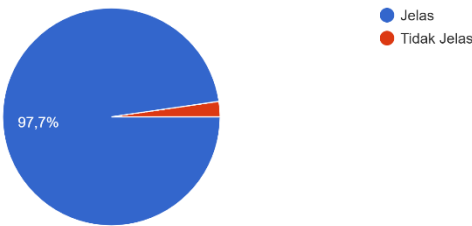
c. Layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara di Politeknik STIA LAN Jakarta. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan pada Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara di Politeknik STIA LAN Jakarta. Secara umum hasil survei kepuasan layanan pada Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara adalah sebagai berikut: sebanyak 96,8% menyatakan puas terhadap layanan Bidang

Rumah Tangga dan Barang Milik Negara, sedangkan 3,2% menyatakan tidak puas terhadap layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara.

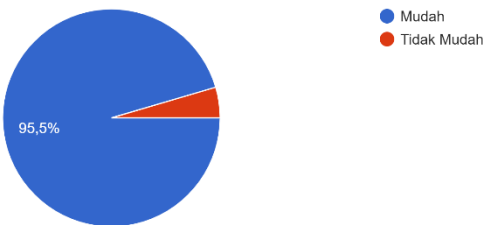
Gambar 12. Kejelasan Persyaratan Pelayanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kejelasan persyaratan pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?



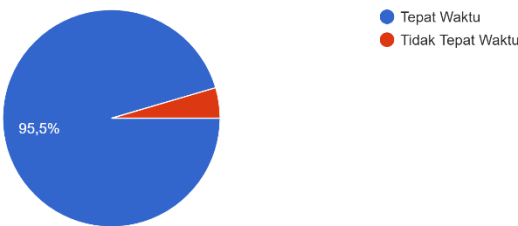
Gambar 13. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?



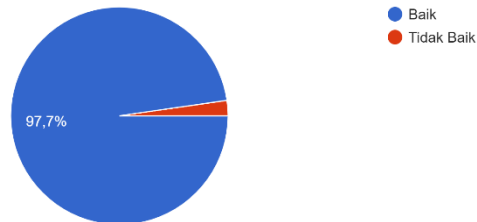
Gambar 14. Ketepatan Waktu Pelayanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?



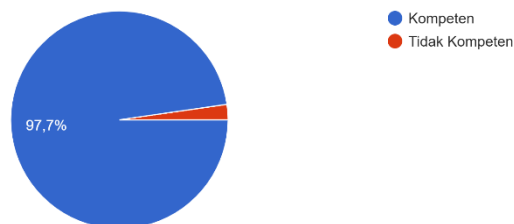
Gambar 15. Kualitas Produk Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kualitas produk layanan yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?



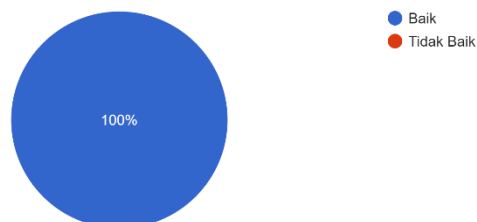
Gambar 16. Kompetensi Petugas Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?



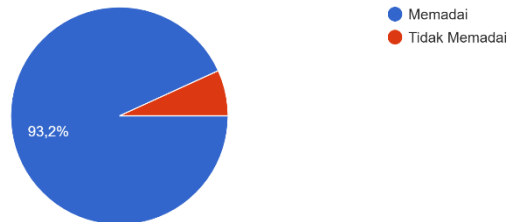
Gambar 17. Sikap dan Perilaku Petugas Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang sikap dan perilaku petugas layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?



Gambar 18. Sarana dan Prasana RT dan BMN

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terkait Sarana dan Prasarana layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?



Saran dan Masukan Layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

- Perlu peremajaan sarpras dan penambahan sarpras pendukung untuk perkuliahan
- sudah bagus, koordinasi tetap harus ditingkatkan
- Renov kantin
- Cukup baik
- Done
- Agar dipermudah dan disederhanakan
- perlu peremajaan untuk fasilitas kampus dari berbagai aspek
- Bagus
- Aplikasi Pak RT Mhn diteruskan
- semakin ramah sekarang, terbaik!
- Sudah baik, mungkin sarana komputer diperbahatui
- Oke
- baik
- Kurang personil
- Sudah bagus dalam memberikan pelayanan
- untuk layanan perawatan alat kerja baiknya termasuk laptop pribadi juga, krn selama ini sulit ketika dibutuhkan, sedangkan alat tsb jd alat kerja utama
- Perbanyak pengadaan souvenir untuk narasumber atau promosi
- tingkatkan terus

- sedikit saran...mohon untuk mengingatkan OB untuk menyiram pohon yang ada didalam gedung terutama di pot2 kecil yang ada di lobby agar terlihat indah, di toilet diberi tanaman agar terlihat asri.
- Pelayanan yg sudah baik semoga terus ditingkatkan
- Ok
- bagian RT dan BMN kekurangan ASN yang berkompeten dibidangnya, rekrut ASN, minta tambahan ASN ke pusat, jangan tambah pramubakti PPNPN
- Pertahankan
- Terimakasih atas pelayanan yang luar biasa
- Tingkatkan terus pelayanan agar semakin tambah baik
- Sudah baik
- perlu tambah petugas sehingga pelayanan lebih baik
- Lebih Ditingkatkan Lagi agar lebih baik lagi dalam pelayanan terhadap Tim Pengajar, dan Mahasiswa
- Sudah memuaskan
- tambah SDM
- Kelengkapan alat bantu mengajar seperti CDMA, remote control OHP tidak tersedia di kelas,
- Penambahan kuantitas sdm
- tidak ada saran
- pelayanan sudah baik, hanya saja perlu diganti barang2 yang ada di luar gedung seperti tempat cuci tangan yang tempat sabunya sudah berkarat mungkin diganti secara berkala dan dibuat yang lebih baik lagi
- Tingkatkan terus
- Perlu membuat pemetaan kebutuhan sarpras dr stakeholder
- untuk layanan komputer berupa jaringan agar ditingkatkan, karena jaringan sering gak stabil. Layanan jasa service/perawatan oleh teknisi komputer sering tidak merespons ketiga dibutuhkan. kemudian untuk sarana prasarana komputer hendaknya ditingkatkan baik service, pemeliharaan, dan akan lebih bagus lagi

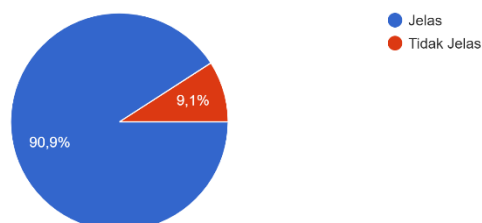
laptop pegawai, karena sesuai dengan tuntutan, praktis pekerjaan lebih sering menggunakan laptop pribadi

d. Layanan Bidang Sumber Daya Manusia

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap layanan Bidang Sumber Daya Manusia di Politeknik STIA LAN Jakarta. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan pada Bidang Sumber Daya Manusia di Politeknik STIA LAN Jakarta. Secara umum hasil survei kepuasan layanan pada Bidang Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut: sebanyak 95,1% menyatakan puas terhadap layanan Bidang Sumber Daya Manusia, sedangkan 4,9% menyatakan tidak puas terhadap layanan Bidang Sumber Daya Manusia.

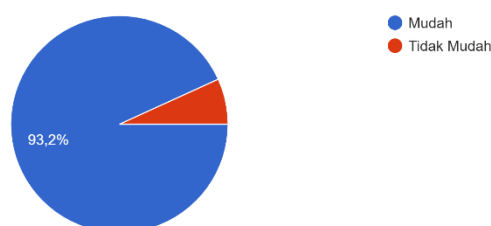
Gambar 19. Kejelasan Persyaratan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kejelasan persyaratan pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia?



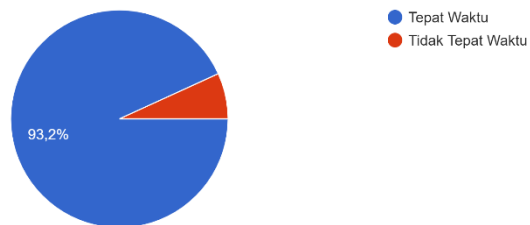
Gambar 20. Kemudahan Prosedur Layanan

Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan - Bidang Sumber Daya Manusia?



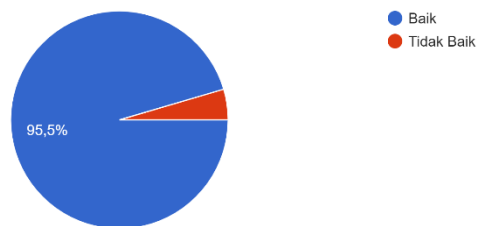
Gambar 21. Ketepatan Waktu Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia?



Gambar 22. Kualitas Produk Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kualitas produk layanan yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari layanan Bidang Sumber Daya Manusia?



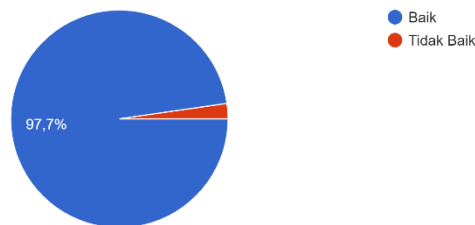
Gambar 23. Kompetensi Petugas Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia?



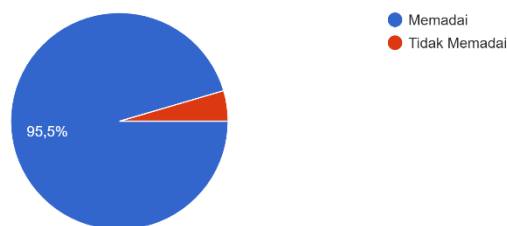
Gambar 24. Sikap dan Perilaku Petugas Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang sikap dan perilaku petugas layanan Bidang Sumber Daya Manusia?



Gambar 25. Sarana dan Prasarana SDM

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terkait Sarana dan Prasarana layanan Bidang Sumber Daya Manusia?



Saran dan Masukan Layanan Bidang Sumber Daya Manusia

- Baik
- Sudah baik
- Pertahankan
- Perlu sosialisasi dan komunikasi yang lebih baik lagi terkait dengan hak dan kewajiban pegawai
- sudah mantap
- Angkat sub koordinator SDM definitif
- Cukup baik
- Done
- Ditingkatkan kualitas program pengembangan pegawai
- Bagus
- Agar lebih banyak porsi Bangkom individu diiperbanyak diawal tahun

- Semangat melayani, kalian terbaik!
- Sudah kompeten dan cepat pelayanan nya
- baik
- Jarang sosialisasi
- Sudah menjalankan sesuai dengan fungsinya
- jumlah sdm nya msh minim
- tingkatkan terus
- agar pelayanannya lebih baik, perlu ada penambahan SDM yang berkompeten di bidang kepegawaian
- Pelayanan yg sudah baik semoga terus ditingkatkan
- analisis kepegawaian yang ada saat ini hanya fokus pada kesejahteraan (dalam karir) dosen, semoga nanti ada analisis kepegawaian yang juga mengurus tendik dalam jenjang karirnya
- Terimakasih atas bantuannya
- Pelayanan sangat baik, terus tingkatkan
- perlu tambah SDM pengelola
- Telah memberikan pelayanan pengembangan SDM dengan baik
- tambah SDM
- Perlu penerapan model pelayanan satu pintu/pejabat, dan dokumen kepegawaian berbasis komputer dan terintegrasi.
- Pembagian tgs di sdm
- tidak ada saran
- perlu penataan arsip SDM yang lebih baik (berkas dosen maupun tendik)
- Perlu dibuat dan diimplementasikan SOP layanan SDM yg lbh jelas
- diharapkan untuk menambah tenaga SDM di unit layanan SDM, guna merespons beban tugas yang dihadapi

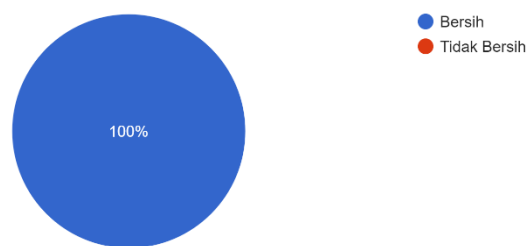
e. Layanan Sarana dan Prasarana

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Sarana dan Prasarana di Politeknik STIA LAN Jakarta. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan pada Sarana dan

Prasarana di Politeknik STIA LAN Jakarta. Secara umum hasil survei kepuasan layanan pada Sarana dan Prasarana adalah sebagai berikut: sebanyak 88,7% menyatakan puas terhadap layanan Sarana dan Prasarana, sedangkan 11.3% menyatakan tidak puas terhadap layanan Sarana dan Prasarana.

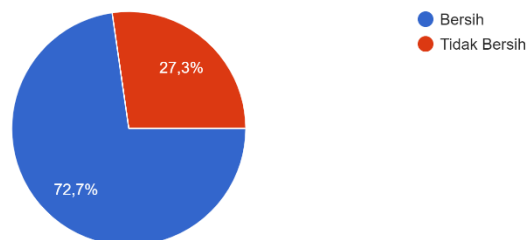
Gambar 26. Kebersihan Toilet

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kebersihan pada toilet Politeknik STIA LAN Jakarta?



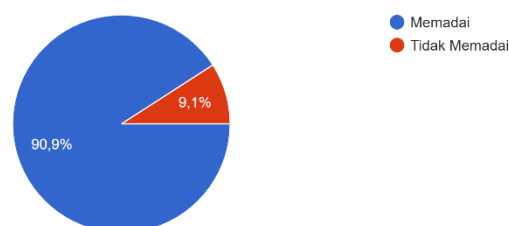
Gambar 27. Kebersihan Kantin

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kebersihan pada kantin Politeknik Stia Lan Jakarta?



Gambar 28. Ketersediaan Lahan Parkir

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang ketersediaan lahan parkir di Politeknik STIA LAN Jakarta?



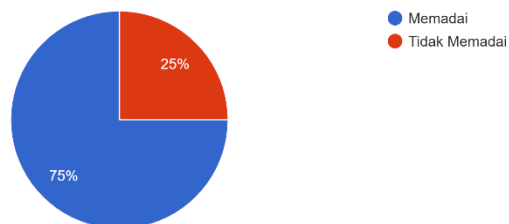
Gambar 29. Ketersediaan Taman dan Ruang Terbuka Hijau

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang ketersediaan taman dan ruang terbuka hijau di Politeknik STIA LAN Jakarta?



Gambar 30. Layanan Wifi dan Jaringan Internet

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang layanan WiFi dan jaringan Internet di Politeknik STIA LAN Jakarta ?



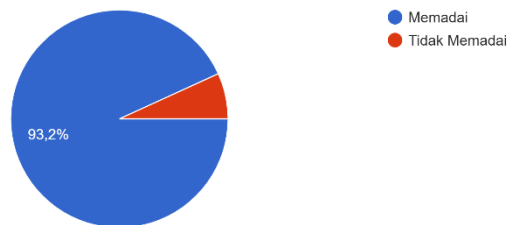
Gambar 31. Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Kelas

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kebersihan dan kenyamanan ruang kelas di Politeknik STIA LAN Jakarta?



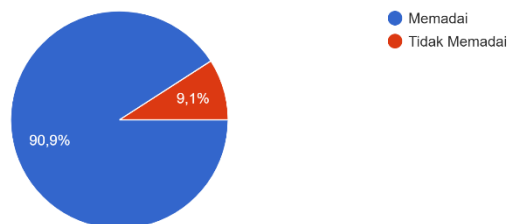
Gambar 32. Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Rapat

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kebersihan dan kenyamanan ruang rapat di Politeknik STIA LAN Jakarta?



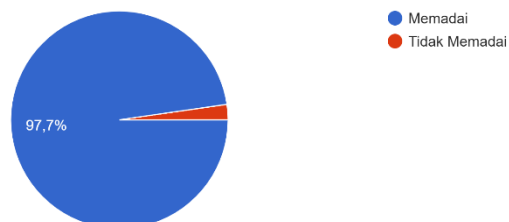
Gambar 33. Kebersihan dan Kenyamanan Lift

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kebersihan dan kenyamanan lift di Politeknik STIA LAN Jakarta?



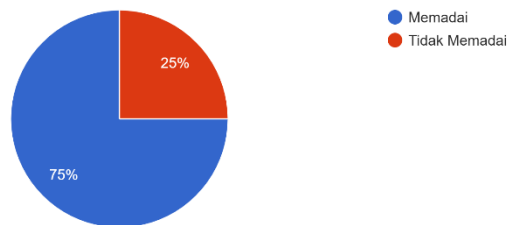
Gambar 34. Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Ibadah

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kebersihan dan kenyamanan tempat ibadah di Politeknik STIA LAN Jakarta?



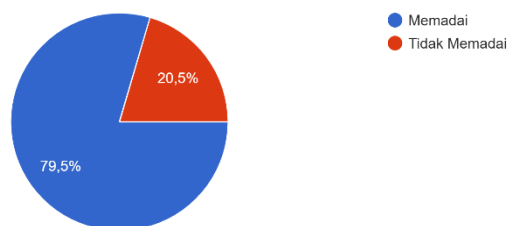
Gambar 35. Layanan Bagi Penyandang Disabilitas

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang ketersediaan layanan bagi penyandang disabilitas/berkebutuhan khusus di Politeknik STIA LAN Jakarta



Gambar 36. Sarana dan Prasarana Pendukung

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kerja seperti Komputer, printer, meja kerja, kursi dsb di Politeknik STIA LAN Jakarta?



Saran dan Masukan Sarana dan Prasarana

- Baik
- Perlu menambah kekuatan jaringan Wi-fi
- sudah bagus
- Printer warna tiap ruangan
- Kecepatan internet agar lebih ditingkatkan dan kantin yang lebih tertata rapi
- Done
- Parkir diperbaiki
- lift harus diremajakan dengan tampilan yang disesuaikan dengan transformasi poltek
- Bagus
- Perlu banyak sarpras yg di Perbaharui

- Perlu dipertimbangkan pemberian sarana dalam melaksanakan tugas
- Sarana prasarana lebih ditingkatkan lagi perawatan dan ketersediaannya
- baik
- Aspal tempat parkir perlu perbaikan
- Mohon kantin di renovasi agar kelihatan bersih dan menarik
- wifi sering terkendala (lambat/putus nyambung) terlebih saat2 urgent, spt akan rapat zoom atau apel,
- Infokus dan colokan pada ruang kelas agar dipersiapkan dengan baik
- Agar tetap selalu dijaga
- dengan makin banyaknya mahasiswa perlu ditambah lahan parkir untuk mahasiswa, dosen dan tendik. Ruang rapat disediakan dispenser agar tidak perlu lagi menyediakan minuman botol. Sarana ruang record center perlu ditata kembali, sekatnya dibuat permanen agar terlihat bagus dan nyaman.
- Tissue di toilet KL bisa jgn sampai kosong
- Perlu pengadaan
- kantin harus direnovasi, layout posisi pedagang harus disusun ulang
- Pertahankan
- Terimakasih atas layanannya
- Sangat memuaskan
- sudah baik
- tingkatkan lagi kualitasnya
- Metode work-shift sangat baik untuk menunjang kebersihan toilet lantai 1. Dan terima kasih telah menyediakan pelayanan toilet yg sangat memadai.
- modernisasi
- Perlu perluasan kantin, ganti karpet musholla, dan mengoptimalkan ruangan yg sudah difasilitasi
- Sudah gercep

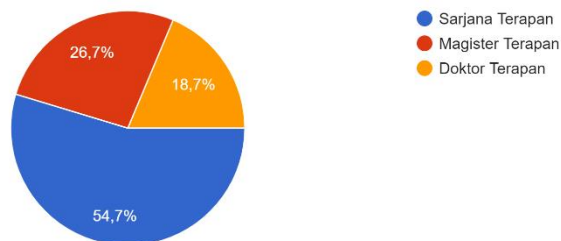
- saran untuk adanya peraturan terkait merokok di kantin STIA LAN dan perlu diperbanyak tong sampah di pojok" ruangan dan wifi yang sering terputus
- Lahan parkir dan kantin kurang luas mengingat sekarang mahasiswa poltek sudah banyak
- Tingkatkan terus layanannya
- Perlu dilakuka stakeholder meeting
- layanan pemeliharaan komputer untuk diperhatikan, baik petugasnya maupun service perawatannya

2. Hasil Survey Pelayanan Bagian Keuangan dan Umum Kepada Mahasiswa

a. Profil Responden

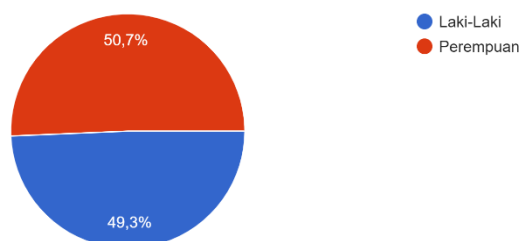
Gambar 37. Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan



Gambar 38. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

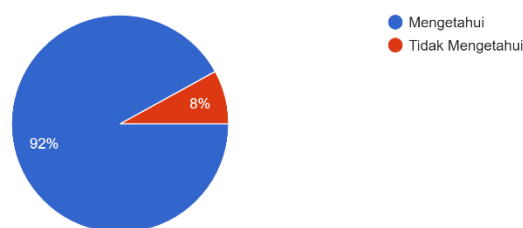


b. Layanan Bagian Keuangan

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bagian Keuangan di Politeknik STIA LAN Jakarta. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas Layanan Bagian Keuangan di Politeknik STIA LAN Jakarta. Secara umum hasil survei kepuasan layanan pada Layanan Bagian Keuangan adalah sebagai berikut: sebanyak 96,3% menyatakan puas terhadap Layanan Bagian Keuangan, sedangkan 3,7% menyatakan tidak puas terhadap Layanan Bagian Keuangan.

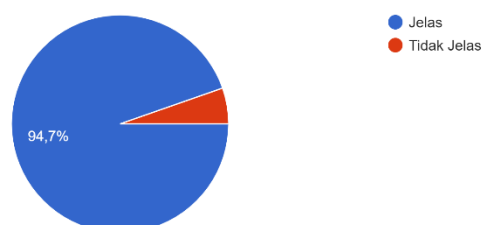
Gambar 39. Jenis Pelayanan

Apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Bagian Keuangan?



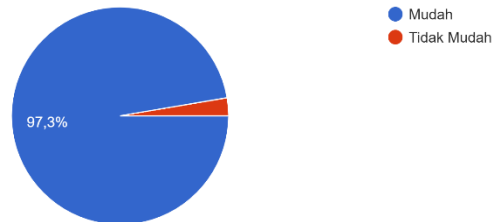
Gambar 40. Kejelasan Persyaratan Pelayanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kejelasan persyaratan/kebijakan pelayanan Bagian Keuangan?



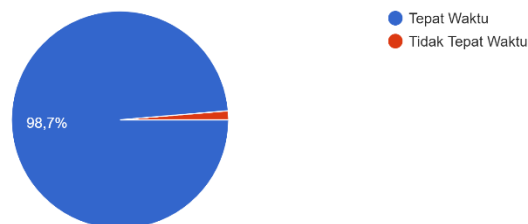
Gambar 41. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Bagian Keuangan?



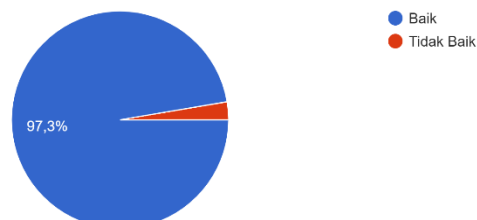
Gambar 42. Ketepatan Waktu Pelayanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bagian Keuangan?



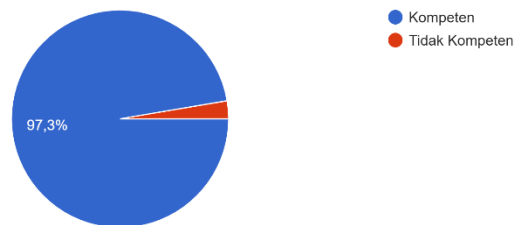
Gambar 43. Kualitas Produk Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kualitas produk layanan yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari layanan Bagian Keuangan?



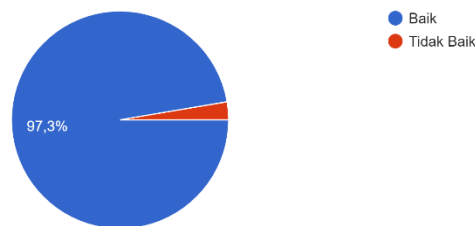
Gambar 44. Kompetensi Petugas Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pelayanan Bagian Keuangan?



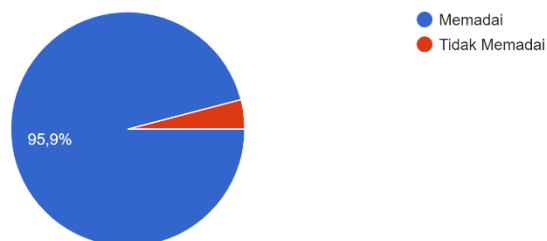
Gambar 45. Sikap dan Perilaku Petugas Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang sikap dan perilaku petugas layanan Bagian Keuangan?



Gambar 46. Sarana dan Prasarana Keuangan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terkait Sarana dan Prasarana layanan Bagian Keuangan?



Saran dan Masukan Pelayanan Bagian Keuangan

- ok
- Tidak ada
- Mohon lembur tidak terbang pilih, hanya kepada manajemen dan senat saja. Berikan juga untuk unit2 kecil yang memiliki pekerjaan yang padat.
- Pelayanan nya bagus dan fastrespon
- Sejauh ini sangat baik
- Semoga semakin baik kedepannya
- Untuk pelayanan di bagian keuangan Sudah baik dengan adanya pembayaran kuliah secara online seperti melalui kode biling. Hal ini terus di tingkatkan agar mahasiswa tidak salah dalam membayar kuliah. terimakasih
- Pertahankan
- sudah baik menjelaskan prosedur
- Pelayanan administrasi prihal keuangan terhadap mahasiswa sudah sangat baik,cepat, dan sigap, terutama pelayanan secara online selama masa pandemi covid 19 ini .
- Bagus
- website STIALAN diupdate dan dibuat lebih menarik
- Agar ditingkatkan lagi pelayanannya
- sudah bagus
- di buatkan jendela loket seperti di bagian kemahasiswaan
- Dimohon untuk pelayanan bagian keuangan jika terdapat kendala dalam pembayaran UKT agar dapat dibantu secara cepat dan responsif
- Mantep (makan atep)
- Lebih responsive terhadap keluhan mahasiswa
- Lebih informatif lagi dalam menyampaikan rincian SPP dan lain-lain yang berhubungan dengan bagian keuangan
- dimohon untuk tidak memberikan tenggat waktu pembayaran yang singkat, karena tidak semuanya memiliki uang yang cukup dalam waktu singkat.

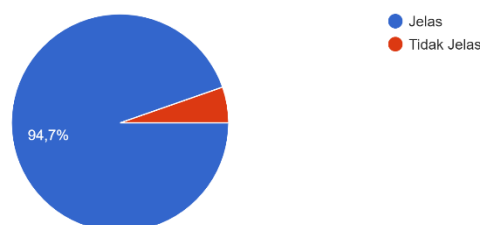
- Menurut saya semua sudah cukup baik
- Terkadang admin menjawab chat via whatsapp maupun email terlalu lambat.
- Cukup
- Tingkatkan

c. Layanan Bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara di Politeknik STIA LAN Jakarta. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas Layanan Bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara di Politeknik STIA LAN Jakarta. Secara umum hasil survei kepuasan layanan pada Layanan Bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara adalah sebagai berikut: sebanyak 96,4% menyatakan puas terhadap Layanan Bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara, sedangkan 3,6% menyatakan tidak puas terhadap Layanan Bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara.

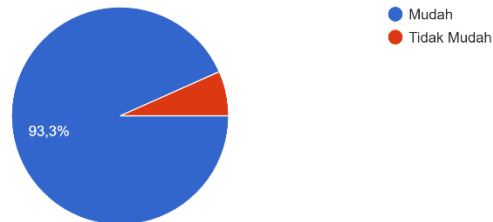
Gambar 47. Kejelasan Persyaratan Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kejelasan persyaratan pelayanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?



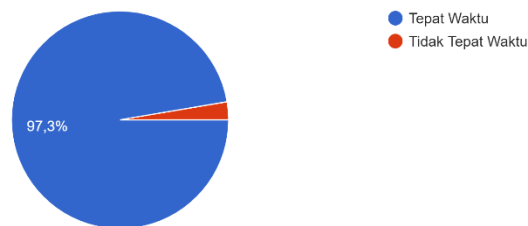
Gambar 48. Kemudahan Prosedur Layanan

Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?



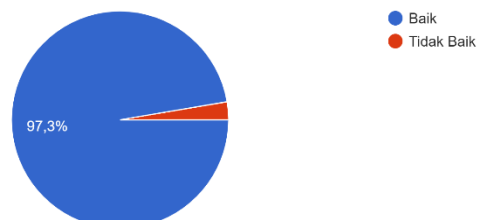
Gambar 49. Ketepatan Waktu Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?



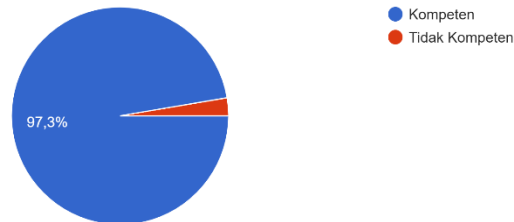
Gambar 50. Kualitas Produk Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kualitas produk layanan yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari layanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?



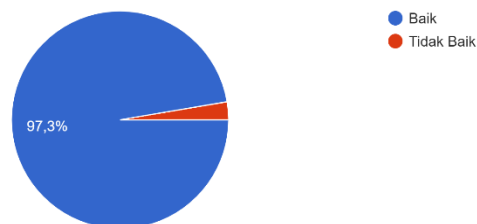
Gambar 51. Kompetensi Petugas Layanan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pelayanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?



Gambar 52. Sikap dan Perilaku Petugas Layanan

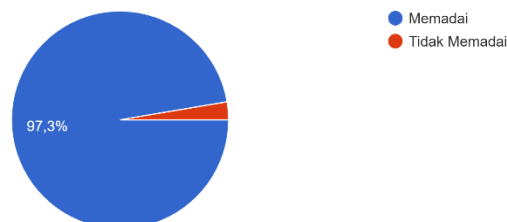
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang sikap dan perilaku petugas layanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?



Gambar 53. Sarana dan Prasarana

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terkait Sarana dan Prasarana layanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?

75 jawaban



Saran dan Masukan Bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

- Tidak ada
- baik
- ok
- Sudah bagus
- Barang nya sungguh memadai
- Sejauh ini sangat baik
- Semoga semakin baik kedepannya
- Sudah baik
- tolong banyakin stopkontak di kelas, maupun di lingkungan kampus
- kadang suka lambat kalo memberikan info
- Tolong di tingkakan layanan IT nya(Salah satunya koneksi internet di lingkungan kampus)
- semakin ditingkatkan lagi
- sudah baik, tapi perlu perbanyak colokan listrik di kelas dan kesiapan colokan VGA dan HDMI utk proyektor di kelas
- Saran saya supaya supaya dipertahankan pelayanan prima pelayanan bagian rumah tangga dan Barang milik negara yang sudah baik ini klo bisa bikin inovasi yang lebih dari yang sebelumnya. Terima kasih
- mantap bang reagen
- fasilitas gedung dibuat lebih menarik
- Semoga menjadi lebih baik lagi
- Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
- sudah bagus
- Layanan Turnitin dipermudah bagi mahasiswa
- Dapat lebih ditingkatkan
- bagus
- mohon selalu di sediakan tisu disetiap kamar mandi termasuk kamar mandi sebelah perpustakaan

- Mohon dimudahkan untuk perizinan peminjaman ruangan dan alat untuk latihan, karena kami latihan juga untuk mengisi acara-acara dikampus
- Kalau bisa di perjelas saja untuk perizinan alat rumah tangga dan jika tidak kompeten, ganti aje kepala rumah tangga susah bener izin ini itu.. Tapi di tuntutan perfeksionis
- Cukup baik dan memuaskan
- tidak ada
- Tidak Ada
- Edukasikan kepada mahasiswa terkait prosedur di bagian rumah tangga, sehingga mahasiswa bisa dengan mudah mengurus berkas ke rumah tangga tanpa adanya ketidaktahuan prosedur yang baik
- seharusnya pelayanan yang diberikan lebih jelas, dan mendetail
- Tingkatkan kualitas pelayanan
- Menurut saya sudah cukup baik
- Mungkin sudah cukup baik, namun saya sebagai mahasiswa kurang paham bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara memengaruhi kegiatan perkuliahan
- sudah baik
- Semoga dapat mempertahankan reputasinya
- Sudah cukup baik
- Cukup
- Sudah sangat baik pelayanan yang diberikan
- Tingkatkan
- Baik dalam memberikan layanan
- Kinerja saat ini harus dapat dipertahankan
- Dari lingkungan yg tertib dan pelayanan yang sangat memadai makan dipastikan pelayanan bagian rumah tangga dan BMN juga insyaa Allah baik
- Semoga bisa semakin meningkat
- Kedepannya semakin baik lagi
- Meningkatkan sarana dan optimalisasi teknologi

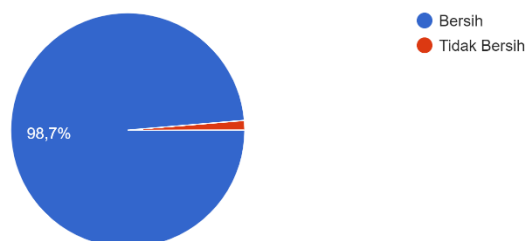
- Tidak ada
- Lanjutkan
- Berikan informasi ttg pelayanan RT BMN
- Mohon untuk dipertahankan
- Mohon dipertahankan kalau bisa ditingkatkan
- Baik
- Memuaskan
- Sampah dan beberapa tumpukan bekas rehap bisa segera di keluarkan/dibuang dari area kampus
- Sudah baik dan dipertahankan
- Semoga lebih baik

d. Layanan Sarana dan Prasarana

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana di Politeknik STIA LAN Jakarta. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas Sarana dan Prasarana di Politeknik STIA LAN Jakarta. Secara umum hasil survei kepuasan layanan pada Sarana dan Prasarana adalah sebagai berikut: sebanyak 96,4% menyatakan puas terhadap Sarana dan Prasarana, sedangkan 3,6% menyatakan tidak puas terhadap Sarana dan Prasarana.

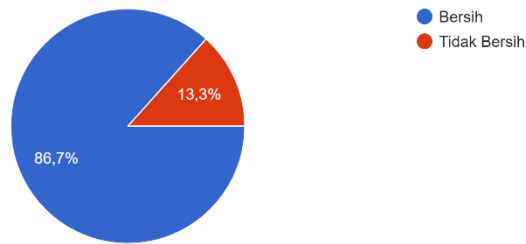
Gambar 54. Kebersihan Toilet

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kebersihan pada toilet Politeknik STIA LAN Jakarta?



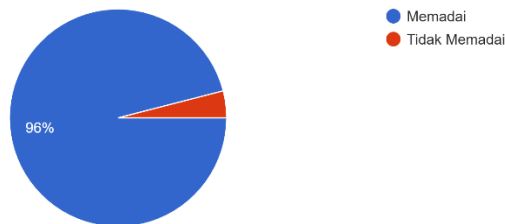
Gambar 55. Kebersihan Kantin

Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kebersihan pada kantin Politeknik Stia Lan Jakarta?



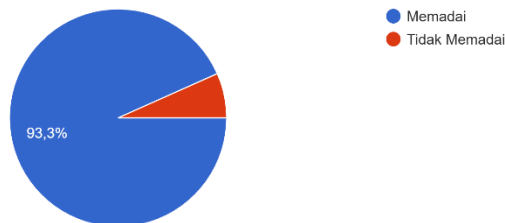
Gambar 56. Ketersediaan Lahan Parkir

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang ketersediaan lahan parkir di Politeknik STIA LAN Jakarta?



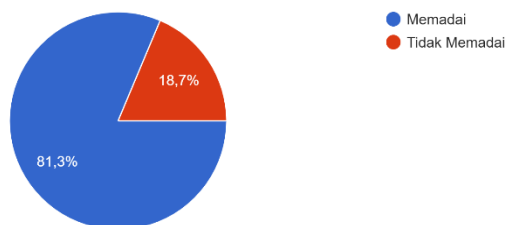
Gambar 57. Ketersediaan Taman dan Ruang Terbuka Hijau

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang ketersediaan taman dan ruang terbuka hijau di Politeknik STIA LAN Jakarta?



Gambar 58. Wifi dan Jaringan Internet

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang layanan WiFi dan jaringan Internet di Politeknik STIA LAN Jakarta ?



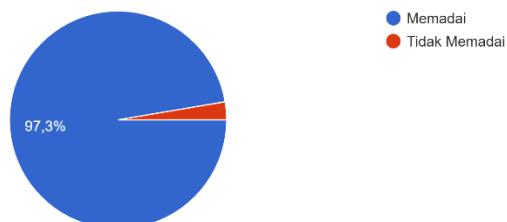
Gambar 59. Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Kelas

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kebersihan dan kenyamanan ruang kelas di Politeknik STIA LAN Jakarta?



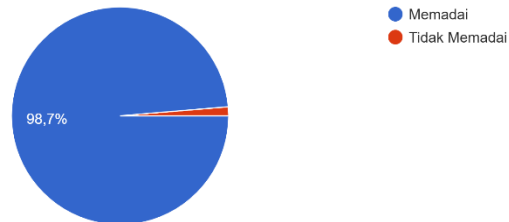
Gambar 60. Kenyamanan dan Kebersihan Ruang Diskusi

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kebersihan dan kenyamanan ruang diskusi di Politeknik STIA LAN Jakarta?



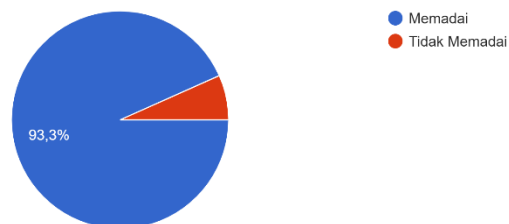
Gambar 61. Kebersihan dan Kenyamanan Tempat Ibadah

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kebersihan dan kenyamanan tempat ibadah di Politeknik STIA LAN Jakarta?



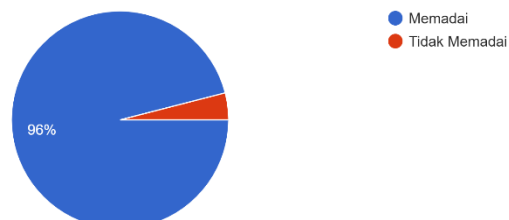
Gambar 62. Ketersediaan Layanan Penyandang Disabilitas

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang ketersediaan layanan bagi penyandang disabilitas/berkebutuhan khusus di Politeknik STIA LAN Jakarta



Gambar 63. Sarana dan Prasarana Pendukung Kegiatan Akademik dan Perkuliahan

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan akademik dan kemahasiswaan di Politeknik STIA LAN Jakarta?



Saran dan Masukan Sarana dan Prasarana

- baik
- ok
- Sudah sangat baik
- Bagus
- Kantin mohon ada yang non smoking area
- Kafasitas sungguh memadai
- Sejauh ini sudah sangat baik
- Semoga semakin baik kedepannya
- Untuk sarana dan prasarana keperluan dalam kuliah sudah baik dan kualitas Ruangan nyaman ..terimakasih
- Wifi nya kadang" lemot :((
- tolong berika ruangan untuk setiap ukm
- Sarpras harus diperhatikan masa lifetime nya.makasih
- semoga kedepannya semakin berkembang lagi
- sudah baik. wifi di kelas belum memadai. parkir motor, kanopi banyak bocor. halaman parkir ada lubang besar (kuatir orang/kendaraan kejeblus). mhn ditingkatkan monitoringnya
- Saran saya pertahankan pelayanan yang sudah baik ini dan klo bisa lebih bagus lagi inovasi pelayanan prima mengenai sarana dan prasana dari yang sebelumnya .
- mantap bang reagent
- fasilitas gedung ditambah untuk parkir dan kantin
- Baik semoga ditingkatkan kembali
- Lebih ditingkatkan lagi kebersihannya
- sudah bagus
- Untuk ruang terbuka seperti taman di perbanyak
- Kantin perlu di renovasi
- Utk wifi utk lebih ditingkatkan
- semuanya bersih dan bagus
- mohon disediakan satu sarana dan prasarana di kampus untuk mengecek turnitin tulisan tugas akhir yang bisa di akses mandiri

oleh seluruh mahasiswa/i di kampus jika keterbatasan petugas layanan

- Sudah bagus dan sangat memadai
- Mantap
- Sangat baik
- Lebih ditingkatkan lagi
- Tidak Ada
- kantin dan musholla dimohon untuk diluaskan lagi sesuai dengan kapasitas mahasiswa
- Seharusnya ruang untuk diskusi diberikan lebih banyak agar mahasiswa/mahasiswi dapat dengan nyaman mengerjakan tugas atau berdiskusi.
- terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik
- Mohon untuk di tingkatkan kembali
- Sudah ideal untuk perkuliahan
- sudah baikk
- Wifi nya semoga di semua lantai mempunyai kecepatan koneksi yang baik lagi
- Terkadang jaringan internet milik kampus lambat
- Luar biasa untuk saran dan prasarananya
- Mohon segera dilakukan pengecekan berkala mengenai layanan internet atau wifi bagi mahasiswa/i. karena kurang memadai
- Kalau bisa lapangan olahraga khususnya futsal agar untuk diperbaiki lagi karena lapangan tersebut kurang rata.
- Tingkatkan
- Sangat memadai dan juga alat-alat yang digunakan berfungsi dengan baik.
- Kinerja saat ini agar lebih ditingkatkan
- Sangat baik dipertahankan dan jika memungkinkan ditingkatkan
- Sudah cukup baik
- untuk wifi lebih ditambahkan lagi jangkauan nya agar bisa memadai fasilitas

- Perlu adanya tanggu banjir dan sumur resapan sekitar halamam depan
- Upgrade kantin
- Mohon di perbesar pak/Bu kantinnya, karena saat jam makan siang bingung untuk makan dimana, karena kurangnya tempat duduk atau boleh buat kantin per jurusan 😊🙏
- Good
- Ditingkatkan sarpras
- Tidak ada
- Mohon untuk dipertahankan
- Mohon dipertahankan kalau bisa ditingkatkan
- Baik
- Saran dan prasarana baik
- Semoga lebih baik kedepannya

G. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja pada Bagian Keuangan dan Umum adalah sangat baik.
2. Upaya tindak lanjut Layanan Bagian Keuangan dan Umum di Politeknik STIA LAN Jakarta akan mempertahankan nilai sangat baik dan meningkatkan kualitas layanan dengan memperhatikan beberapa saran seperti peningkatan wifi dan jaringan internet serta kebersihan kantin.