



**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
BAGIAN KEUANGAN DAN UMUM
SEMESTER I TAHUN 2023**

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
DAFTAR DIAGRAM	3
DAFTAR TABEL	5
BAB I PENDAHULUAN	6
A. LATAR BELAKANG	6
B. PERMASALAHAN	6
C. MAKSUD TUJUAN	7
D. WAKTU DAN TEMPAT	7
E. RESPONDEN	7
F. METODE SURVEY DAN PENGOLAHAN DATA	8
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN	10
A. ANALISA TINGKAT KEPUASAN SECARA UMUM	10
B. HASIL TINGKAT KEPUASAN MANURUT KELOMPOK RESPONDEN ...	12
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. KESIMPULAN	57
B. SARAN	57

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Kualitas Layanan BKU ..	10
Diagram 2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan BKU	11
Diagram 3 Profil Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	12
Diagram 4 Lama Bekerja Pegawai	12
Diagram 5 Jenjang Pendidikan Mahasiswa	13
Diagram 6 Profil Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin	13
Diagram 7 Jenis Layanan	14
Diagram 8 Persyaratan/Kebijakan Layanan	15
Diagram 9 Kemudahan Prosedur Layanan	15
Diagram 10 Ketepatan Waktu Layanan	15
Diagram 11 Produk Layanan	16
Diagram 12 Kompetensi Petugas	17
Diagram 13 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan	17
Diagram 14 Sarana dan Prasarana Layanan	18
Diagram 15 Kejelasan Persyaratan Layanan	19
Diagram 16 Kemudahan Prosedur Layanan	20
Diagram 17 Ketepatan Waktu Layanan	20
Diagram 18 Kualitas Produk Layanan	21
Diagram 19 Kompetensi Petugas Layanan	21
Diagram 20 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan	22
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	Komptensi 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	9
Tabel 2 Profil Responden Berdasarkan Peran	12

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 2023.

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 2023
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 2023
3. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan dan Pelaksanaan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia Politeknik STIA LAN Jakarta Semester 1 tahun 2023
4. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan Sarana dan Prasarana Politeknik STIA LAN Jakarta Semester 1 tahun 2023

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 25 Agustus – 05 Oktober 2023 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 40 civitas akademika (11 dosen dan 19 tenaga kependidikan) dan 129 mahasiswa yang berasal dari Sarjana Terapan, Magister Terapan dan Doctor 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 3
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 (%)	Katagori 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 159 responden (30 Pegawai dan 129 Mahasiswa) ditampilkan pada gambar dibawah ini:

Diagram 1 Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Kualitas Layanan BKU

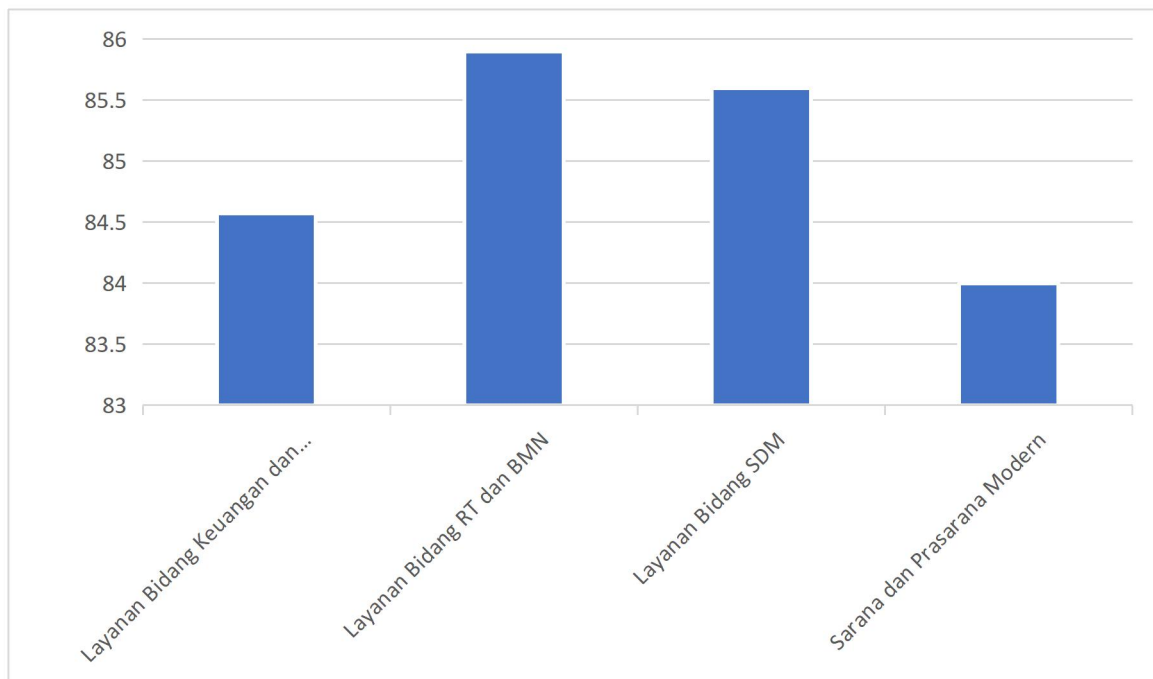
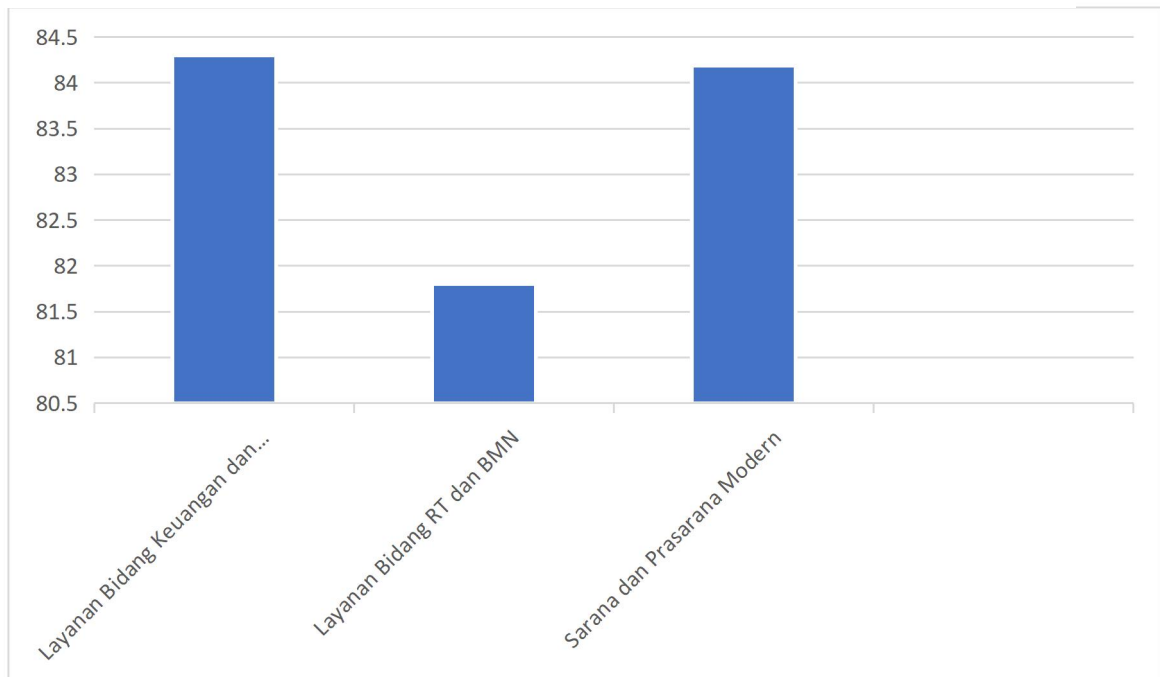


Diagram 2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan BKU



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 maupun mahasiswa dengan nilai 84,57 % dari pegawai dan 84,3 % dari mahasiswa. Sedangkan Layanan Bidang RT dan BMN memiliki nilai 85,9 % atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai dan 81,8 % atau sangat baik menurut mahasiswa. Layanan Bidang SDM memiliki nilai 85,6 % atau sangat puas menurut para pegawai. Sarana dan Prasarana Modern memiliki nilai 84 % atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai dan 84,19 % atau sangat baik menurut mahasiswa.

B. HASIL TINGKAT KEPUASAN MANURUT KELOMPOK RESPONDEN

1. Profil Responden

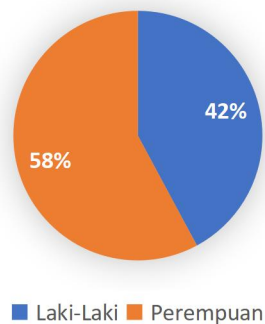
a. Profil Responden Berdasarkan Peran

Tabel 2 Profil Responden Berdasarkan Peran

No	Peran	Responden	Persentasi Responden
1	Pegawai	30	25%
2	Mahasiswa	129	75%
Total		159	100%

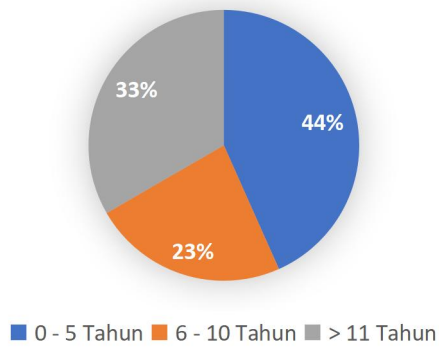
b. Profil Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Diagram 3 Profil Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin



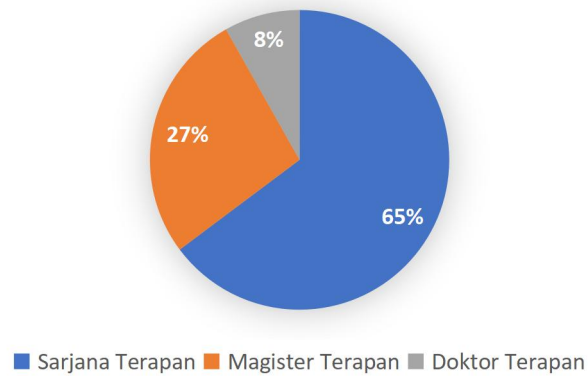
c. Profil Lama Bekerja Pegawai

Diagram 4 Lama Bekerja Pegawai



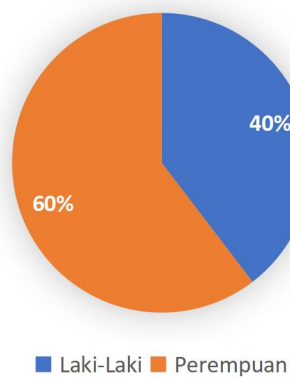
d. Profil Jenjang Pendidikan Mahasiswa

Diagram 5 Jenjang Pendidikan Mahasiswa



e. Profil Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin

Diagram 6 Profil Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Hasil Tingkat Kepuasan

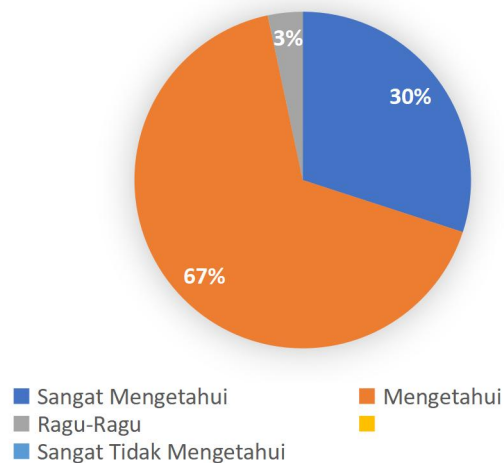
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pegawai dan mahasiswa terhadap BKU Politeknik STIA LAN Jakarta. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan BKU Politeknik STIA LAN Jakarta. Berikut hasil tingkat kepuasan terhadap layanan BKU Politeknik STIA LAN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

a. Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Layanan BKU

1) Layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

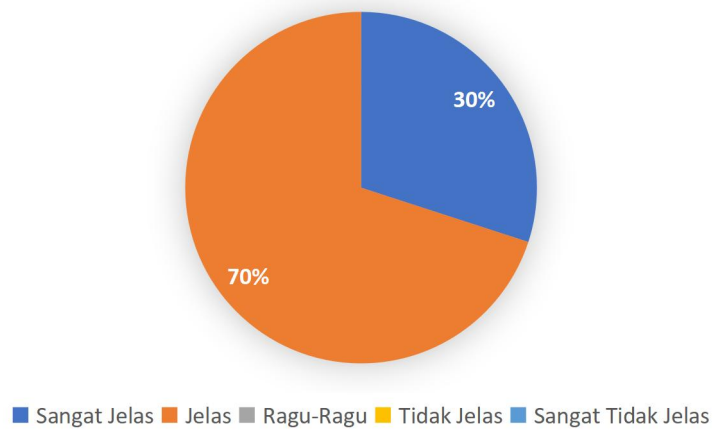
a) Jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 7 Jenis Layanan



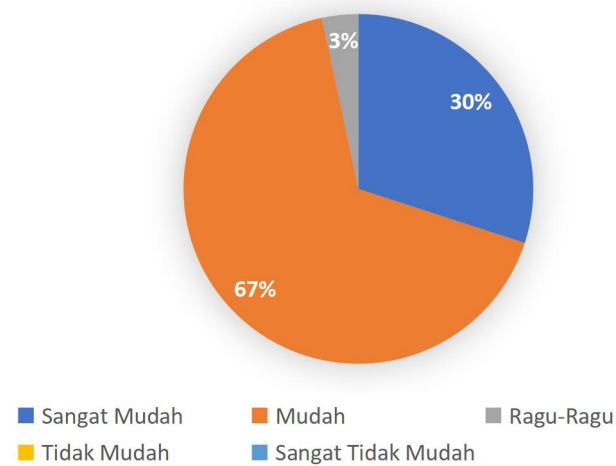
b) Kejelasan persyaratan/kebijakan pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 8 Persyaratan/Kebijakan Layanan



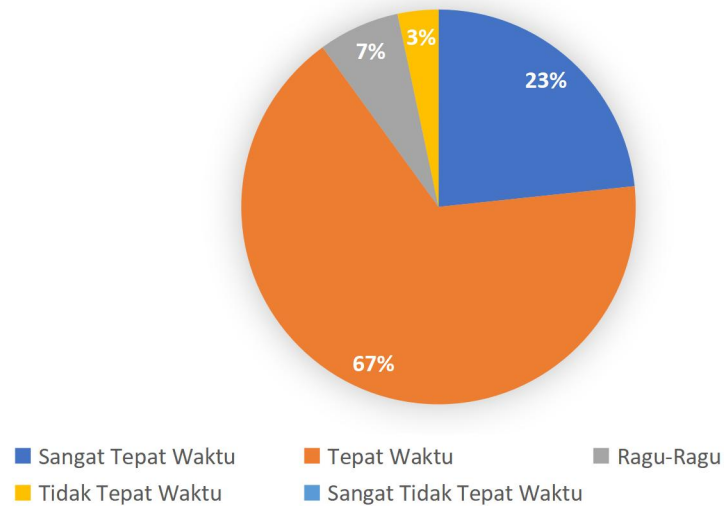
c) Kemudahan prosedur pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 9 Kemudahan Prosedur Layanan



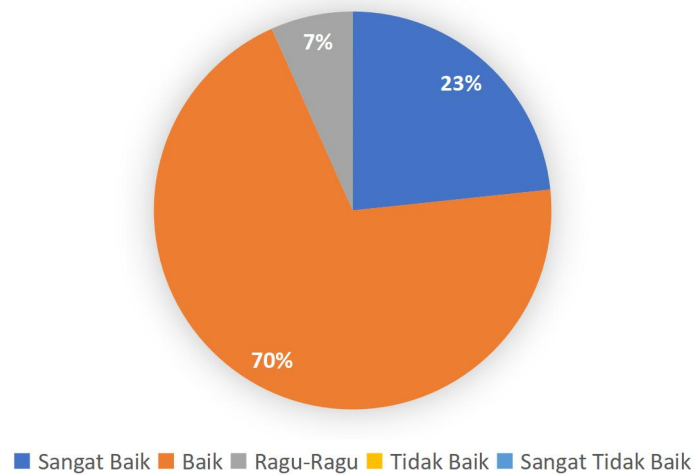
d) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 10 Ketepatan Waktu Layanan



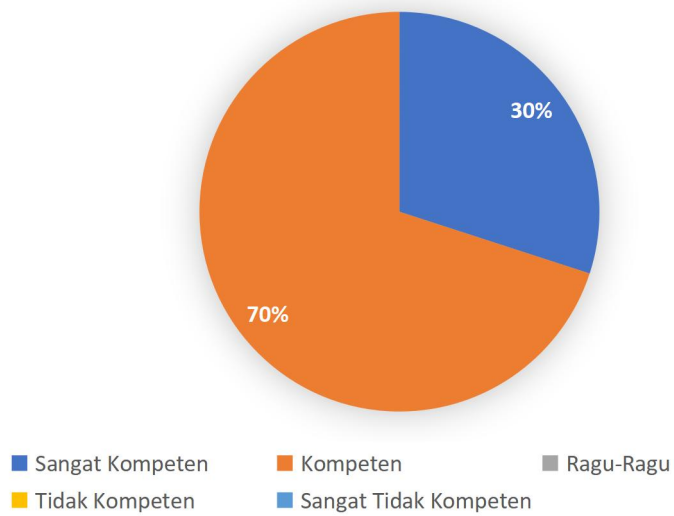
e) Kualitas produk layanan yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 11 Produk Layanan



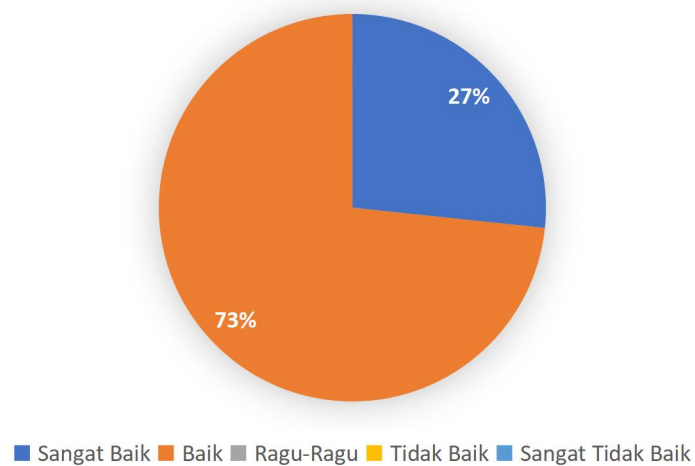
f) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 12 Kompetensi Petugas



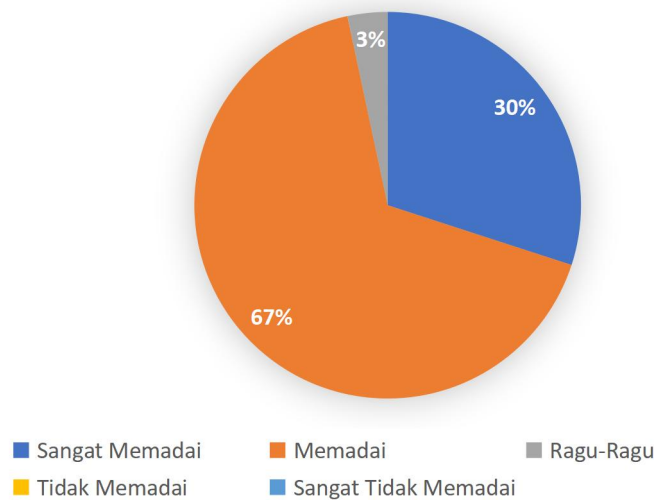
g) Sikap dan perilaku petugas layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

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

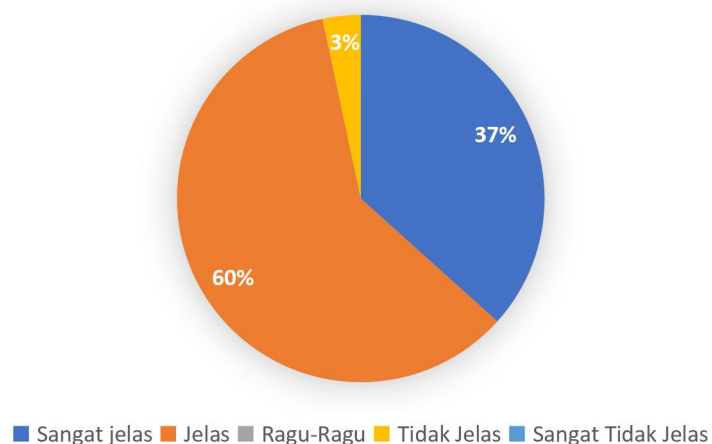
- Sudah baik
- Mohon keuangan membuka loket layanan sebagaimana AAK dan Kemahasiswaan
- Agar dibuat infografis layanan keuangan
- Lebih ramah
- Membuat SOP dan mensosialisasikan kepada pegawai
- Lebih bisa transparan
- Tetap dipertahankan pelayanan yang sudah baik
- Perlu ditingkatkan terus Ditingkatkan lagi utk lebih baik lagi dan lebih baik lagi
- Perlu banyak diskusi
- Sudah OK. baiknya tiap per 2 minggu dibuatkan *dashboard* pencapaian ke masing-masing unit untuk realisasi dan perencanaan di tiap 2 minggu kedepannya.
- Sangat baik
- Perlu lebih ditingkatkan

- Pelayanan sudah lebih baik, dan tepat waktu karena sudah memakai aplikasi yang memudahkan dalam pengerjaannya
- Perlu jemput bola
- Ada portal pengajuan pencairan dana
- Lebih terbuka terkait program kerja yang direncanakan
- Lebih aktif menyampaikan kinerja anggaran tiap unit setiap bulannya, untuk optimalisasi penyerapan dan kesadaran anggaran unit
- kegiatan yang penting atau nyata-nyata, hendaknya dialokasikan anggarannya
- Semoga semakin baik

2) Layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

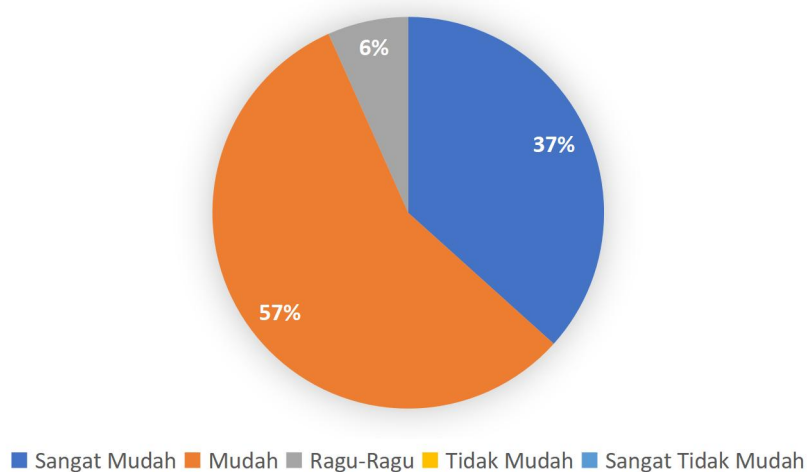
a) Kejelasan persyaratan pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 15 Kejelasan Persyaratan Layanan



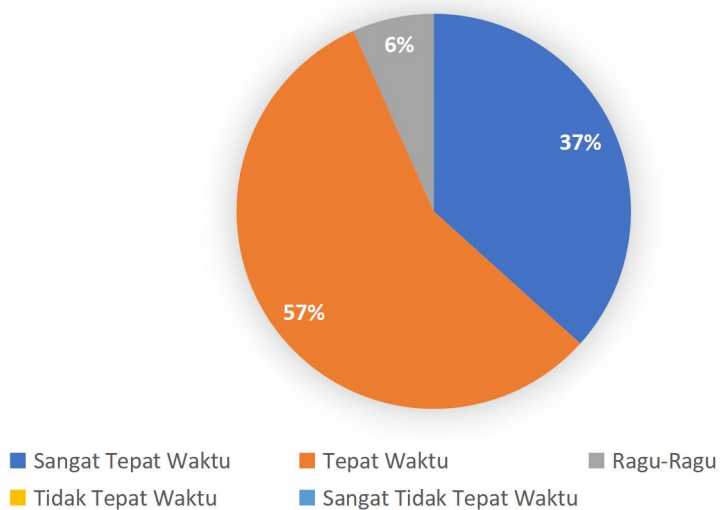
b) Kemudahan prosedur pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 16 Kemudahan Prosedur Layanan



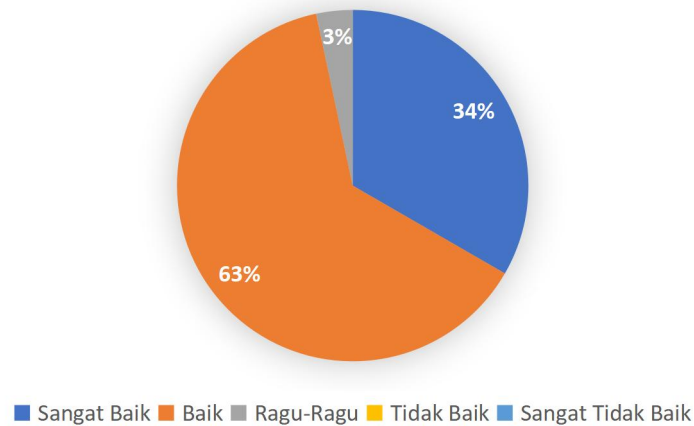
c) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 17 Ketepatan Waktu Layanan



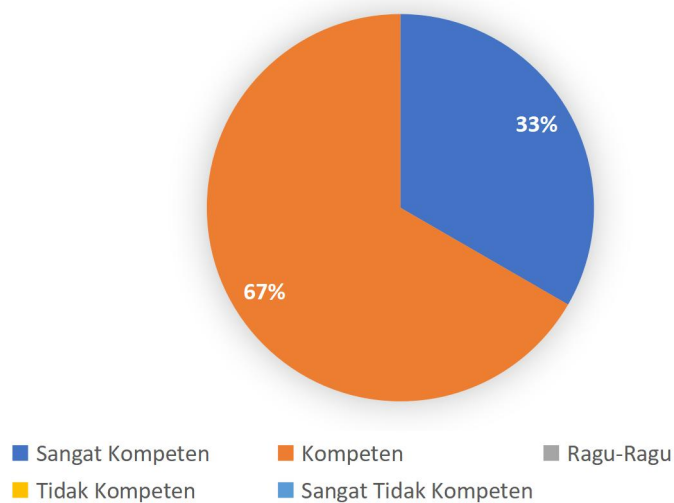
d) Kualitas produk layanan yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 18 Kualitas Produk Layanan



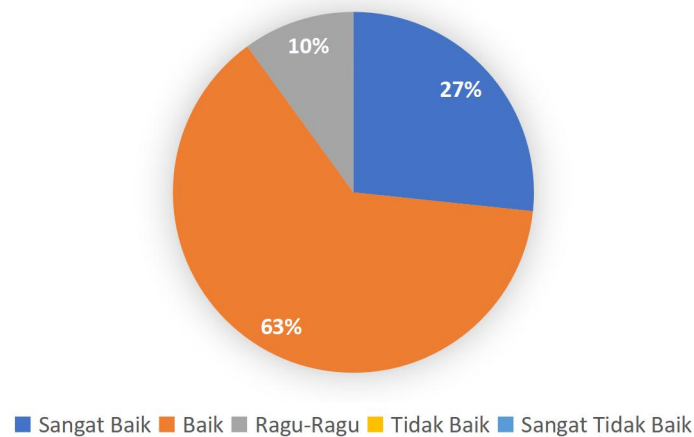
e) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?

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

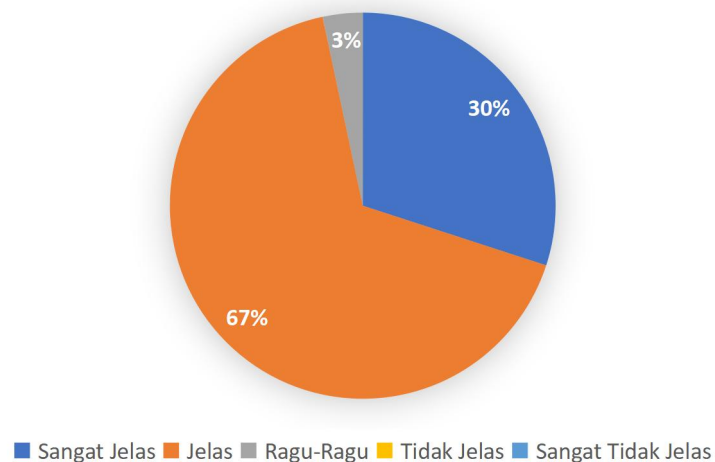
- Baiknya ada *dashboard* ketersediaan barang yang terpampang besar melalui papan atau layar di ruangan BMN
- Sudah baik pelayanannya
- Perlu lebih ditingkatkan
- Sudah baik
- Agar lebih ramah dan tidak terlalu birokratis, khususnya sesama mahasiswa, tingkatkan rasa saling mempercayai
- Ditingkatkan lagi agar semakin baik lagi
- Sebetulnya sarpras di Poltek ini harus dimodernisasi besar-besaran terutama komputer super lemot dan kursi yang bisa bikin saraf kejepit, tapi kan kita ga pernah punya uang jadi ya udah sabar aja.
- Semoga terdapat perubahan dalam sistem kerumahtanggaan
- Teruskan layanan sampai pelanggan puas

- Ada ceklist bulanan tiap unit untuk mendata keperluan ATK tanpa harus ambil sendiri-sendiri, ada kalender bersama untuk kordinasi kegiatan dan peminjaman ruang
- Sudah ok
- Semoga dapat menyediakan public PC untuk pengunjung di perpustakaan, baik untuk mengerjakan tugas, browsing, belajar atau mencari hiburan (bukan hanya pc untuk katalog)
- Sudah baik
- Perbaiki kualitas internet di setiap lantai, WC, khususnya WC perempuan lantai dasar

3) Layanan Bidang Sumber Daya Manusia

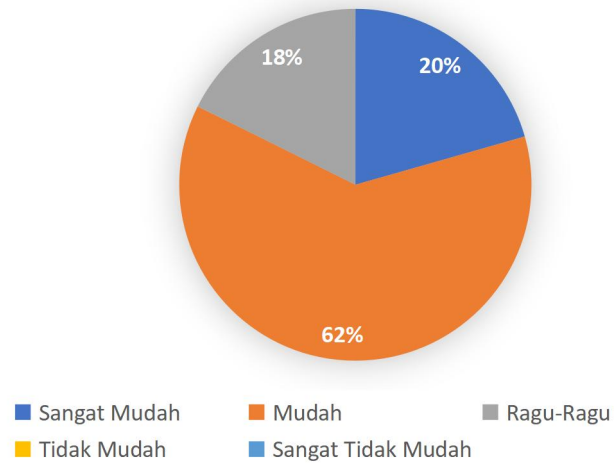
a) Kejelasan persyaratan pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 21 Kejelasana Persyaratan Layanan



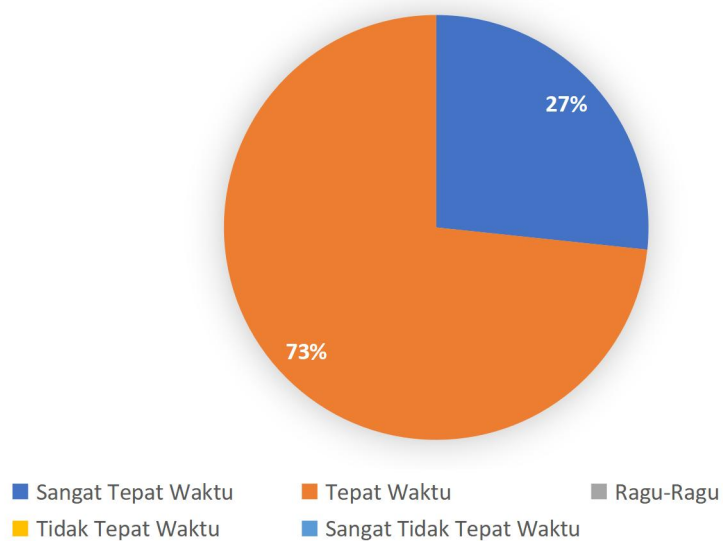
b) Kemudahan prosedur pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 22 Kemudahan Prosedur Pelayanan



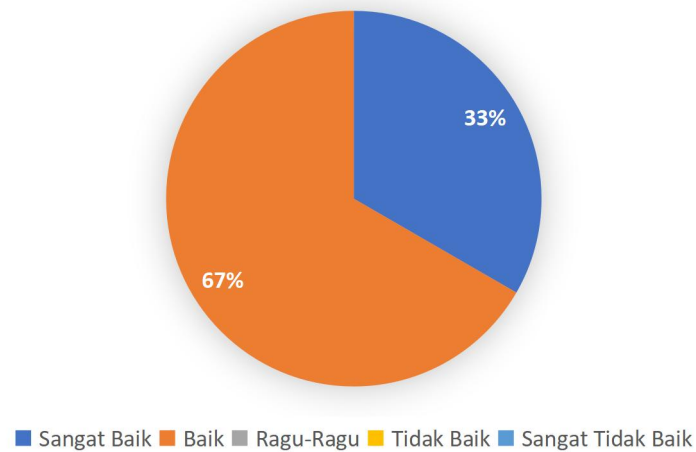
c) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 23 Ketepatan Waktu Layanan



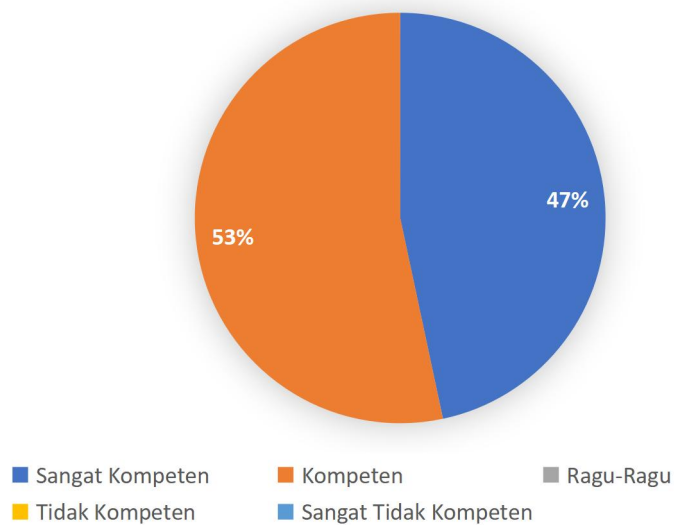
d) Kualitas produk layanan dari layanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 24 Kualitas Produk Layanan



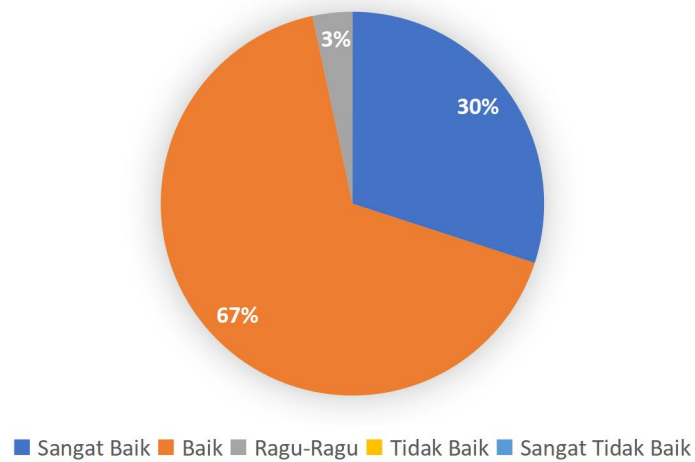
e) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 25 Kompetensi Petugas Layanan



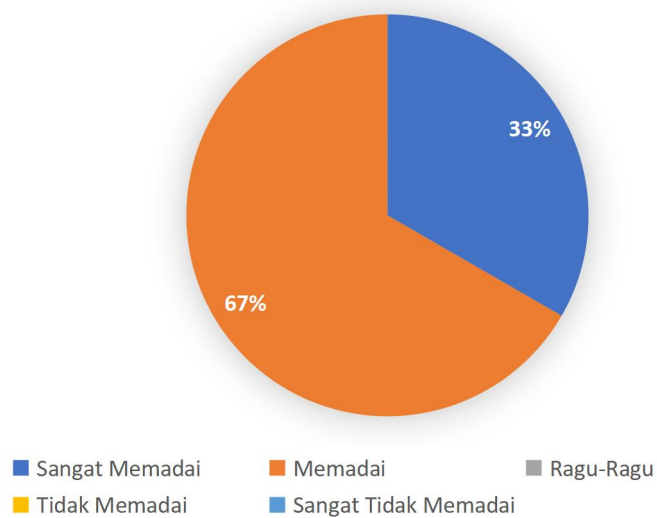
f) Sikap dan perilaku petugas layanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 26 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan



g) Sarana dan Prasarana layanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 27 Sarana dan Prasarana Layanan



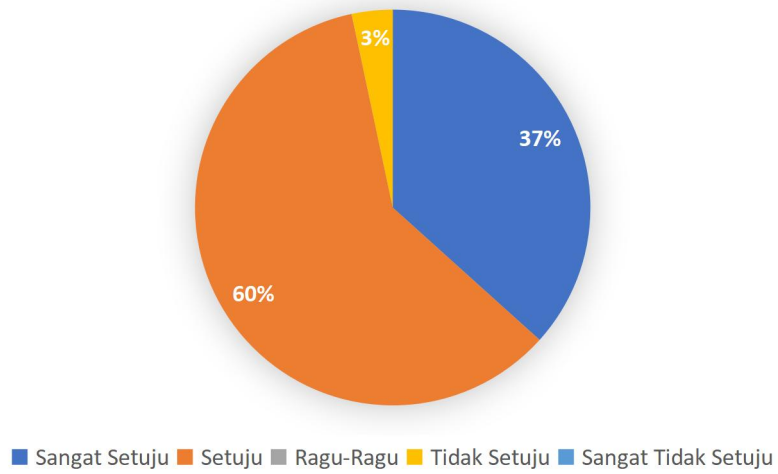
h) Saran/masukan terhadap pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

- Tingkatkan
- Sudah baik semoga tambah baik perlu peningkatan yg terus menerus
- Sudah bagus
- Perlu ditingkatkan
- Lebih ditingkatkan lagi
- Pemberian informasi yang lebih banyak lagi utk kebutuhan jabatan dan diklat pegawai
- Kapan kita punya sub koor SDM lagi?
- Pelayanan sudah semakin baik, karena sudah ada aplikasi yang membantu dalam mempermudah pekerjaan bagian SDM
- Untuk pengembangan non dosen perlu ditingkatkan
- Harap ditingkatkan kualitas layanan dan sistem manajemen internal SDM di Poltek
- Perlu guide bagi JF yang mau naik jabatan/pangkat
- Semakin baik
- Perlu tim khusus mendorong kenaikan pangkat pejabat fungsional secara terukur, terencana, terjadwal dengan dukungan SD anggaran, dll.
- Pantang menyerah semangat
- Sop untuk permohonan SK dan surat tugas

4) Sarana Prasarana Modern

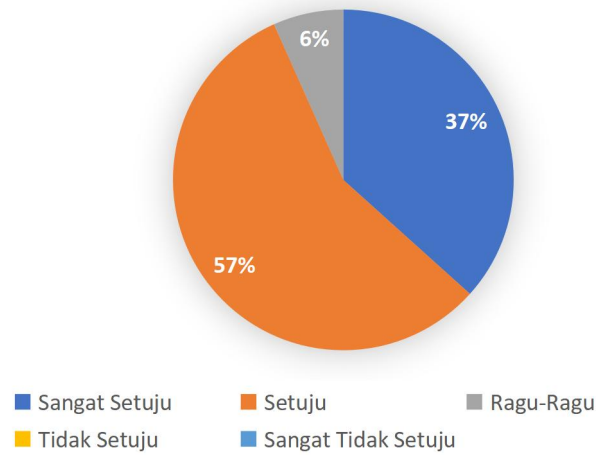
a) Kelengkapan dengan sarana dan prasarana berbasis IT sesuai dengan kebutuhan

Diagram 28 Kelengkapan Sarana dan Prasarana Berbasis IT



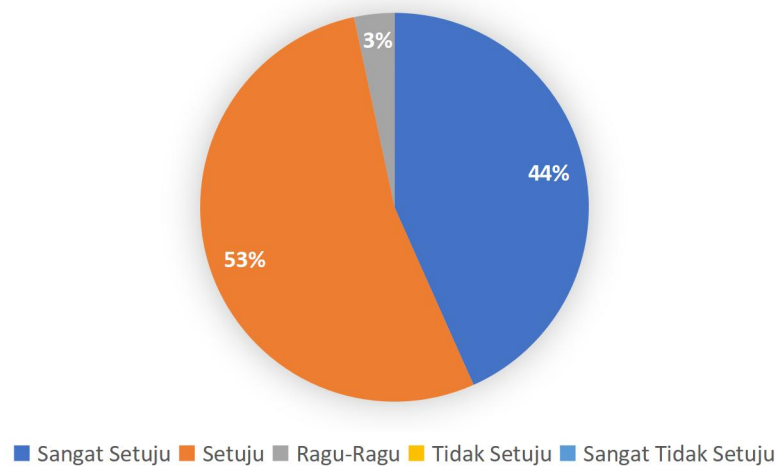
b) Jaringan Internet Yang Memadai

Diagram 29 Jaringan Internet Yang Memadai



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

Diagram 30 Layanan Aplikasi

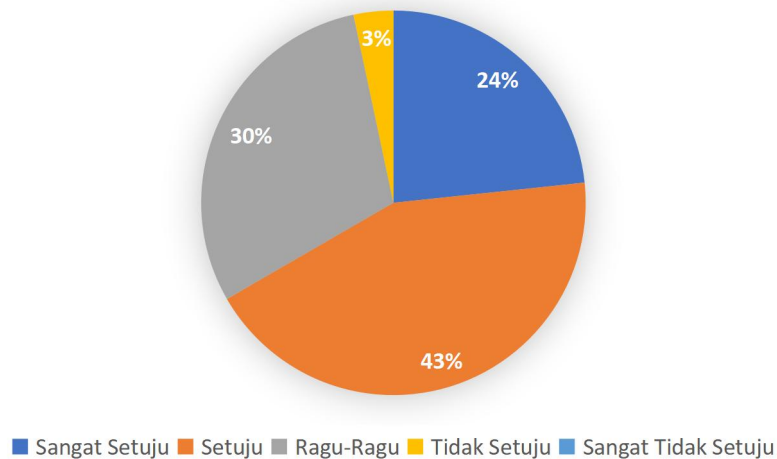


Mendukung

d) Fleksibilitas ruang kerja (conference room, video conference) lebih mudah dan optimal dilakukan walaupun berada ditempat yang berbeda sehingga

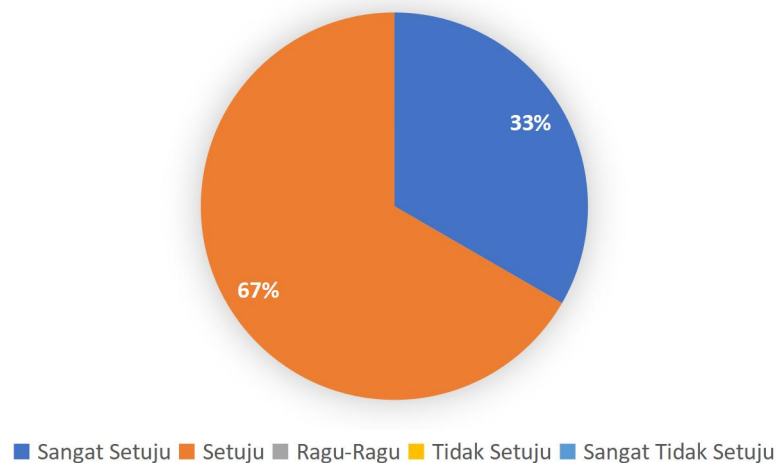
perkerjaan dapat dilaksanakan dimanapun berada tetap produktif

Diagram 31 Fleksibilitas Ruang Kerja



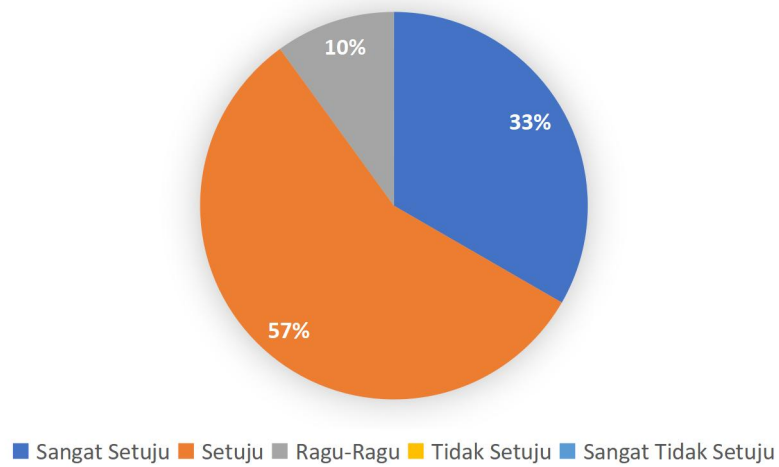
e) Fasilitas Pojok laktasi yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi fasilitas yang dibutuhkan

Diagram 32 Pojok Laktasi



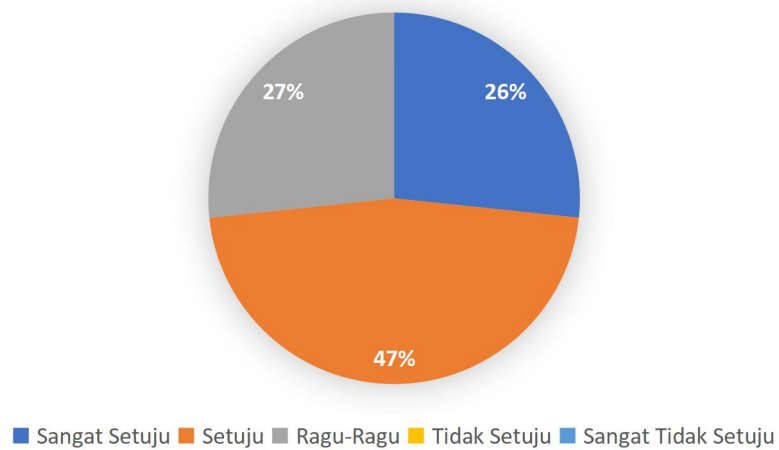
f) Fasilitas Ruang ramah anak yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi berbagai fasilitas

Diagram 33 Ruang Ramah Anak



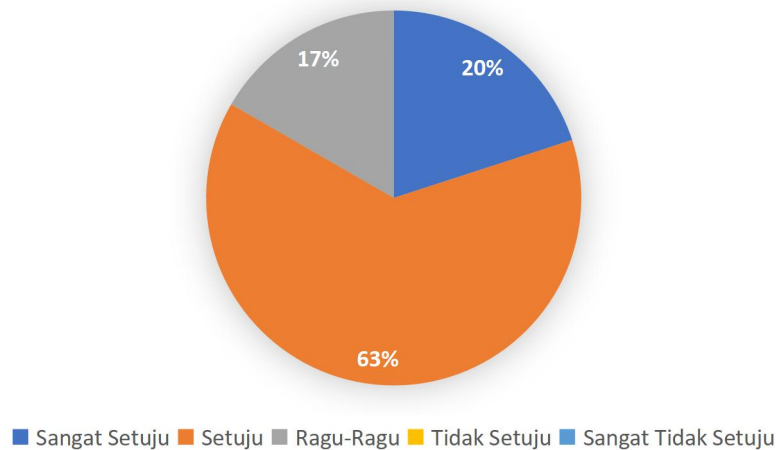
g) Penyediaan fasilitas ramah difabel (ramp/jalur melandai untuk pengguna kursi roda) sudah sangat memadai

Diagram 34 Fasilitas Ramah Difabel



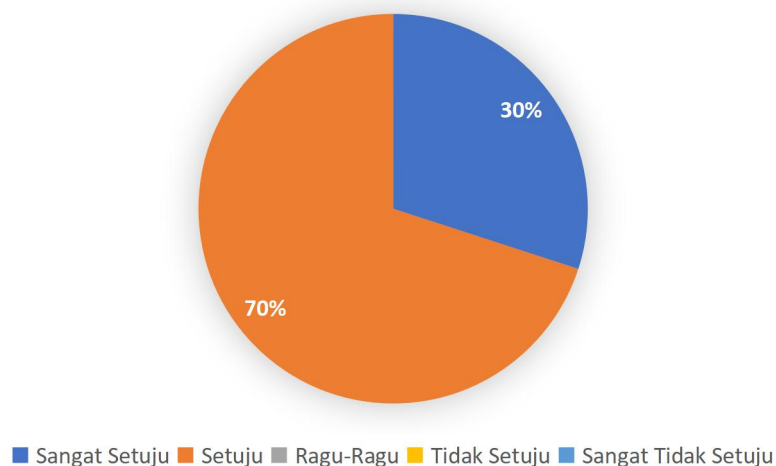
h) Toilet bagi penyandang disabilitas sudah sangat memadai

Diagram 35 Toilet Penyandang Disabilitas



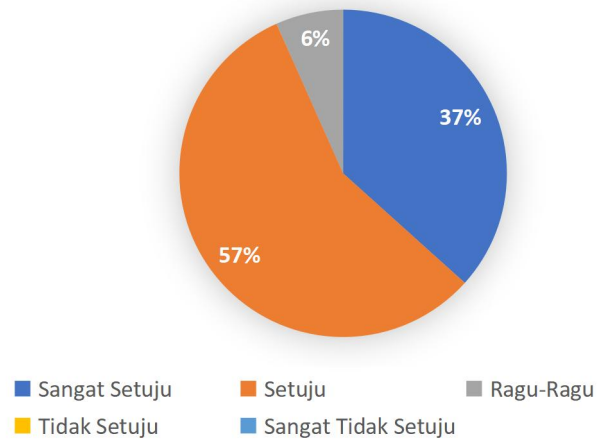
i) Penggunaan tumbler/botol air minum saat rapat lebih efektif dibandingkan penggunaan air mineral kemasan dalam upaya mendukung go green

Diagram 36 Penggunaan Tumbler/Botol Air Minum



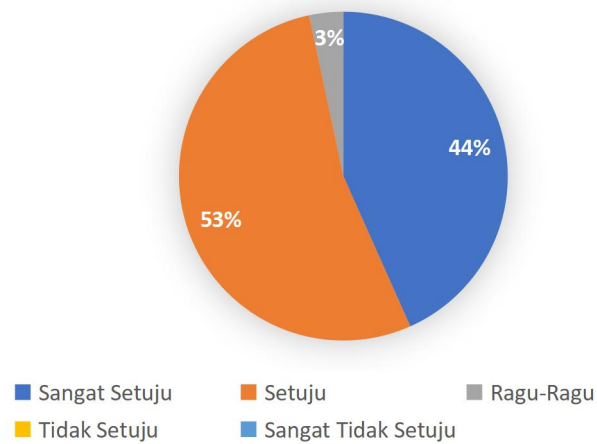
j) Penggunaan kertas bekas untuk print draft dokumen dilakukan sebagai upaya pengurangan sampah kertas (go green)

Diagram 37 Penggunaan Kertas Bekas



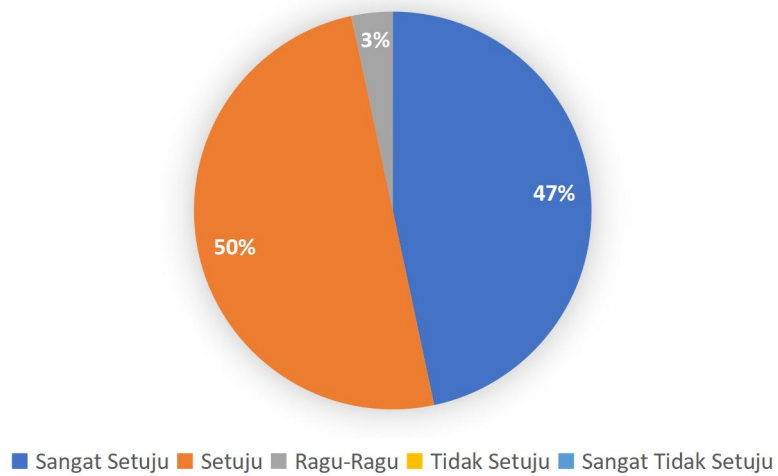
- i) Penggunaan air, lampu penerangan, pendingin ruangan, PC/Laptop, LCD sudah disesuaikan untuk mendukung kebutuhan kerja**

Diagram 38 Penggunaan Sarana dan Prasarana



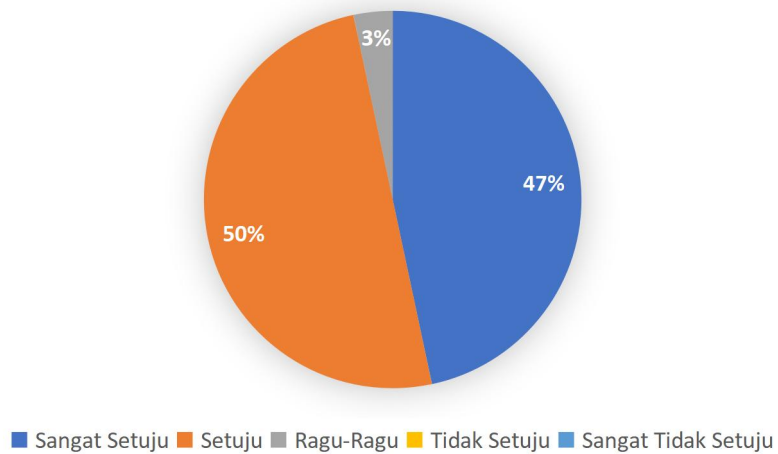
- j) Kecukupan pencahayaan di ruang kerja/kuliah sudah sangat memadai sehingga membuat saya nyaman dalam bekerja/mengajar**

Diagram 39 Kecukupan Pencahayaan



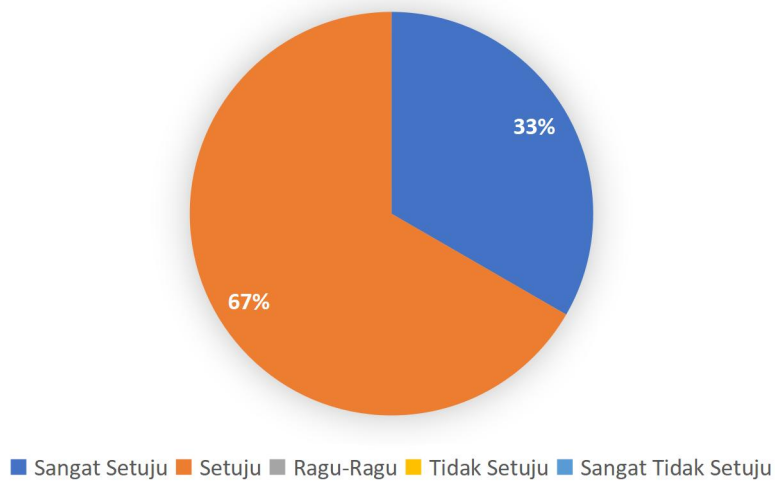
k) Sirkulasi udara di ruang kerja/kuliah sudah memadai dalam mendukung kegiatan bekerja/belajar mengajar

Diagram 40 Sirkulasi Udara



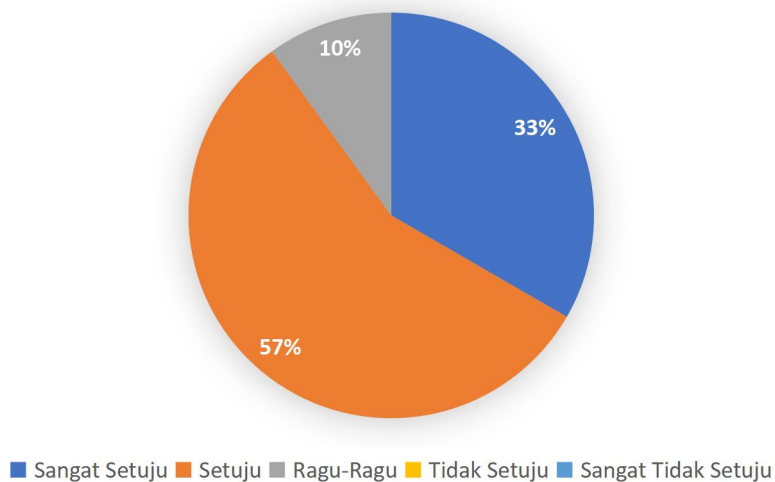
l) Kursi, meja dan sarana lainnya dalam kondisi baik dan dapat digunakan untuk kegiatan bekerja/belajar mengajar

Diagram 41 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 42 Rambu-Rambu Keselamatan



n) Saran/masukan terhadap sarana dan prasarana modern

- Agar dapat diperbaharui secara kontinyu
- Perlu peremajaan sarana dan prasarana pembelajaran
- Toilet laki-laki beberapa banyak yang rusak, baiknya jangan pakai sensor. Kembalikan urinoir laki-laki dengan manual, karena suka tidak keluar air untuk menyiram. Berikan plang untuk parkir khusus Pegawai dan tambahkan CAT atau Penanda garis2 untuk motor
- Fasilitas wifi perlu ditingkatkan
- Bangun ruang auditorium
- Tingkatkan
- Perlu disediakan taman terbuka untuk bermain anak
- Meja lab administrasi banyak sudah kelopak mohon diremajakan dan pintu masuk Poltek mohon otomatis.
- Sudah baik dan ditingkatkan lagi agar semakin baik
- Sudah lebih baik
- Lebih ditingkatkan lagi
- Internet masih belum memadai terkadang lemot dan putus-putus, belum ada minum gratis yang disediakan oleh kampus untuk mahasiswa dan tamu
- Sarpras harus terus ditingkatkan kualitas dan kuantitasnya
- Wifi lebih cepat dan perlu ada laptop yang standby jika ada dosen yang lupa bawa
- Baik
- Ada aroma kurang sedap di Lt. 5 Ruang G
- Jaringan internet agar stabil
- Lebih gogreen dalam memilah sampah, ada tmpt sampah yg dipilah tp ada jg yg tdk dipilah, ujung2nya jadi nyampur lagi. Email resmi yg mudah digunakan, ada kartu nama tiap pegawai
- Agar dibuat pintu otomatis nutup untuk toilet perempuan

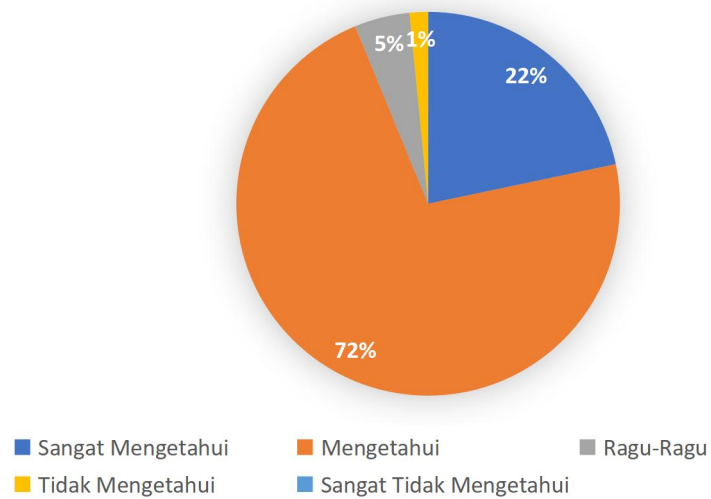
- Dapat lebih diperbaharui utk fasilitas kursi dan lantai yg sdh retak atau menguap (melembung) demi keamanan bersama

b. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan BKU

1) Layanan Bagian Keuangan

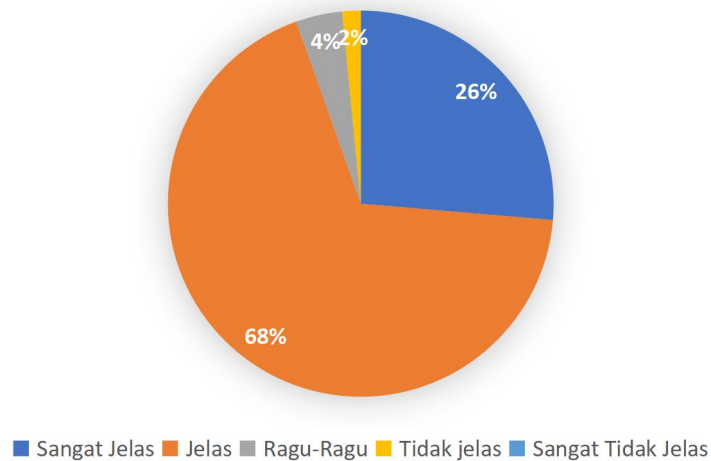
a) Jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Bagian Keuangan

Diagram 43 Jenis Pelayanan



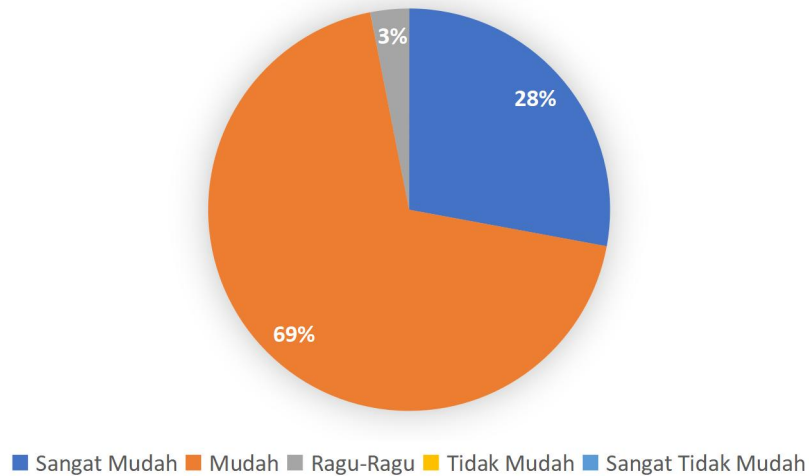
b) Kejelasan persyaratan/kebijakan pelayanan Bagian Keuangan

Diagram 44 Kejelasan Persyaratan/Kebijakan



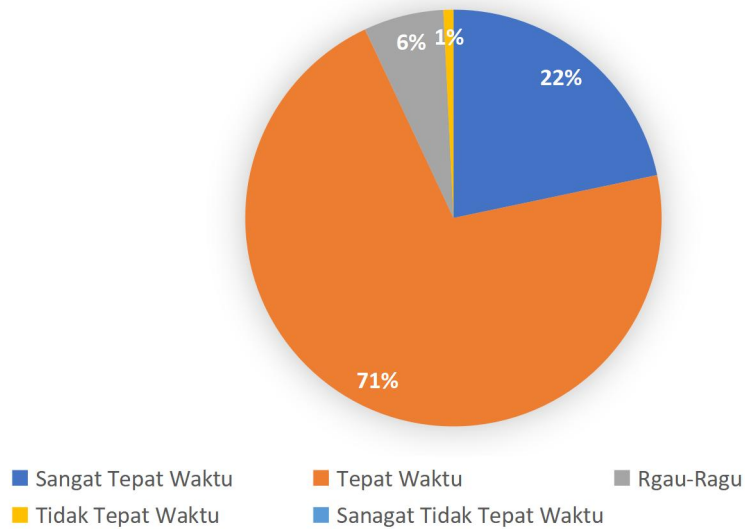
c) Kemudahan prosedur pelayanan Bagian Keuangan

Diagram 45 Kemudahan Prosedur Layanan



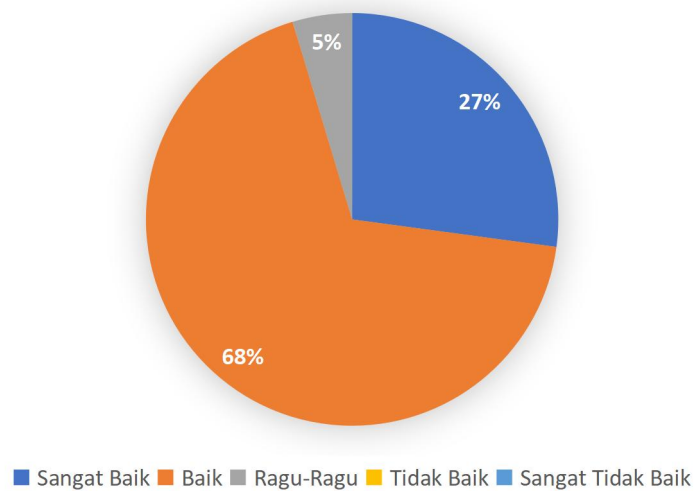
d) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bagian Keuangan

Diagram 46 Ketepatan Waktu Layanan



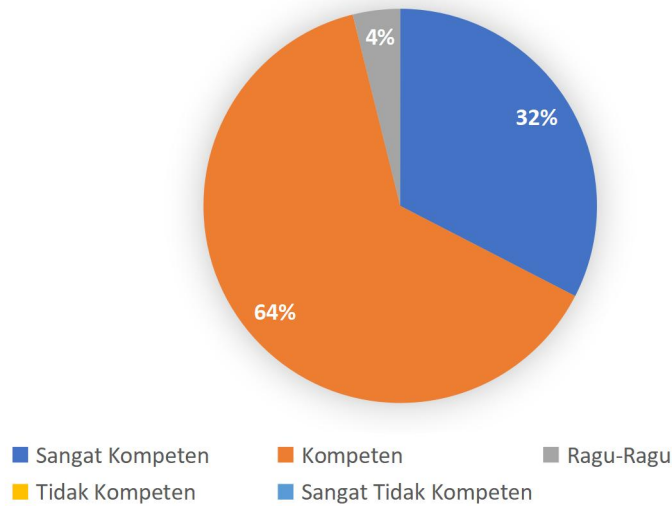
e) Kualitas produk layanan yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari layanan Bagian Keuangan

Diagram 47 Kualitas Produk Layanan



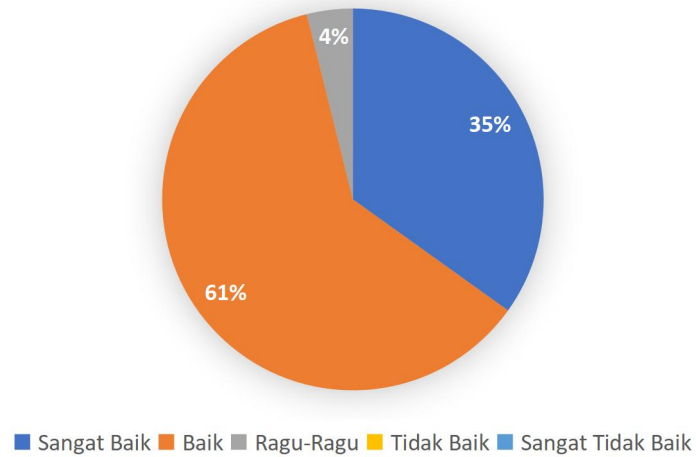
f) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan Bagian Keuangan

Diagram 48 Komptensi Petugas Layanan



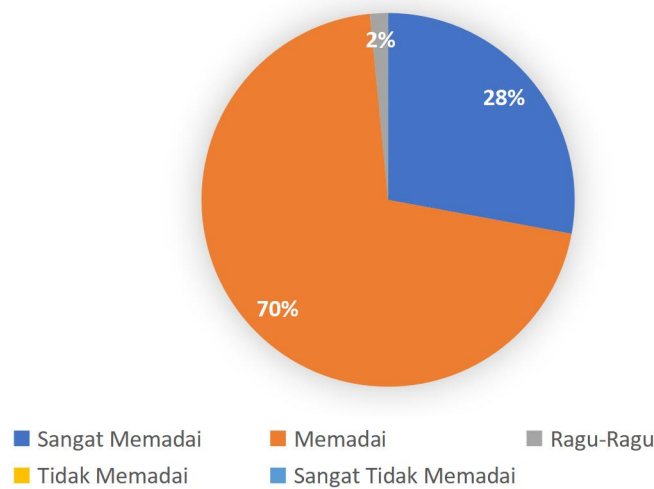
g) Sikap dan perilaku petugas layanan Bagian Keuangan

Diagram 49 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan



h) Sarana dan Prasarana layanan Bagian Keuangan

Diagram 50 Sarana dan Prasarana



i) Saran/masukan terhadap pelayanan Bagian Keuangan

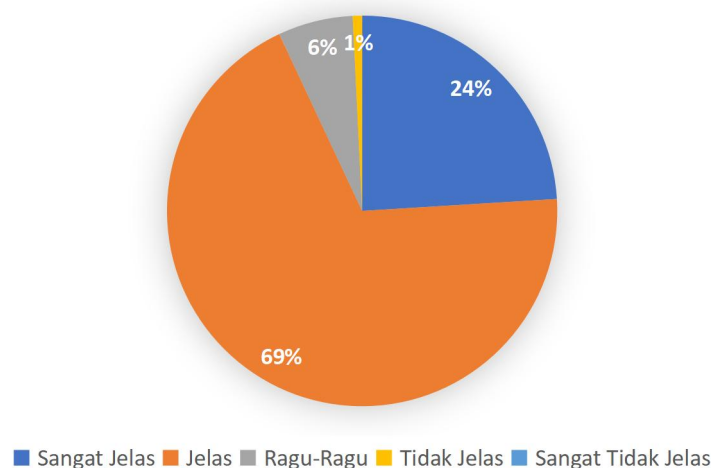
- Agar lebih ditingkatkan lagi
- Semoga semakin baik kedepannya
- Mohon untuk di tingkatkan pelayanan
- Tingkatkan terus pelayanan dengan baik
- Agar aktif dalam pelayanan online
- Segala tagihan diinput ke aplikasi SIPINTER
- Sudah bagus, dipertahankan
- Sangat baik, verifikasi keuangan dilakukan sangat cepat
- Semua baik dan mendukung kepentingan mahasiswa
- Waktu pelayanan lebih diperlama durasinya
- Lebih aktif lagi tentang jadwal jadwal pembayaran yang harus di bayar dengan cara mengingatkan lewat wa atau sms atau telpon
- Agar lebih simple dan sederhana.
- Agar bisa lebih melayani secara online
- Terus berinovasi dalam peningkatan pelayanan

- Agar dapat di berikan alternatif baik yang elektrik maupun manual.
- Sebelum pembayaran semester harap ingatkan mahasiswa dengan pengumuman
- Untuk bagian keuangan terkadang kode billing belum masuk, selebihnya sudah sangat baik
- Perlu mendengar keluhan stakeholder
- Harap diperhatikan apabila sudah mengajukan Uang Muka mohon segera di proses jangan mendahulukan yang mengajukan Uang Muka secara mendadak
- Lebih ramah
- Agar dibuat infografis layanan keuangan agar tersosialisasi dengan baik

2) Layanan Bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

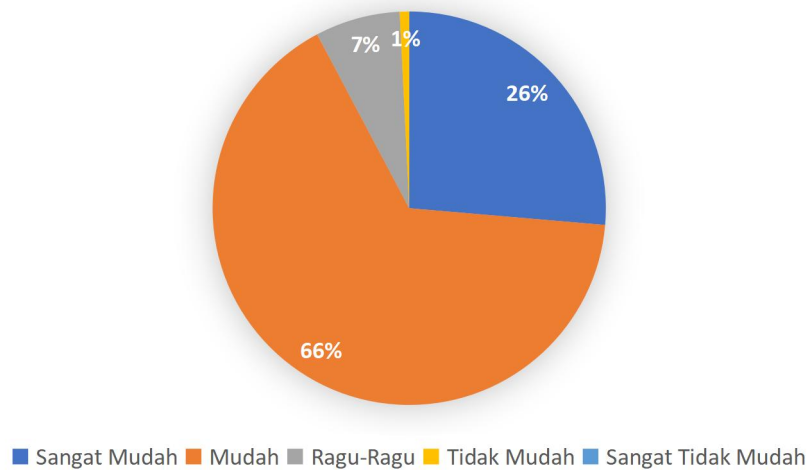
a) Kejelasan persyaratan pelayanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 51 Kejelasan Persyaratan



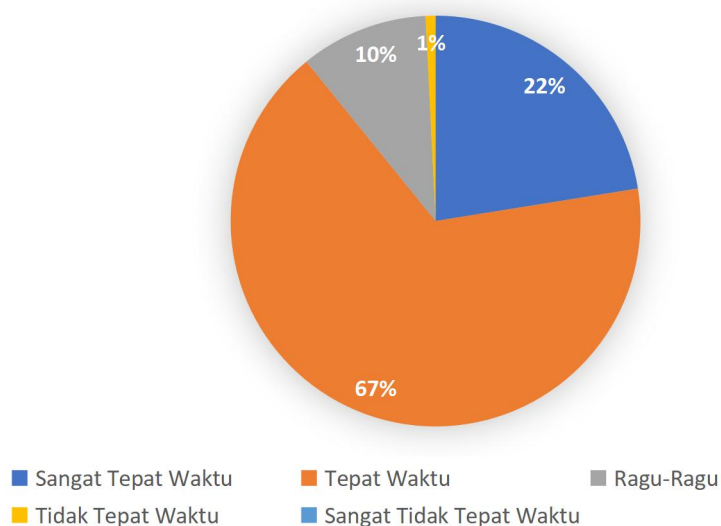
b) Kemudahan prosedur pelayanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 52 Prosedur Layanan



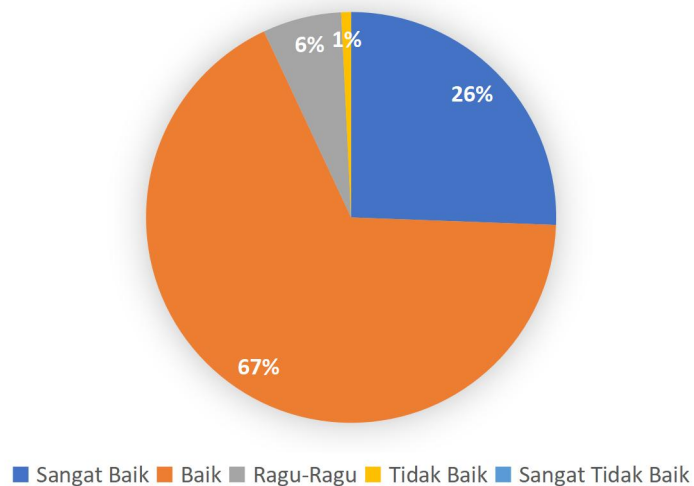
c) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 53 Ketepatan Waktu Layanan



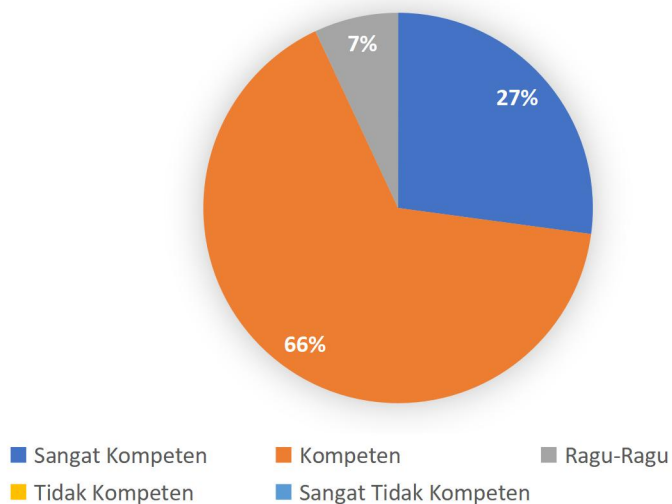
d) Kualitas produk layanan yang terima dari layanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 54 Kualitas Layanan



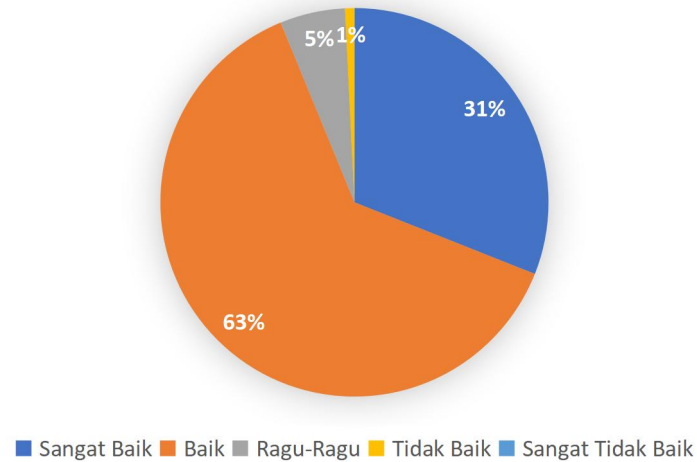
e) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 55 Kompetensi/Kemampuan Petugas Layanan



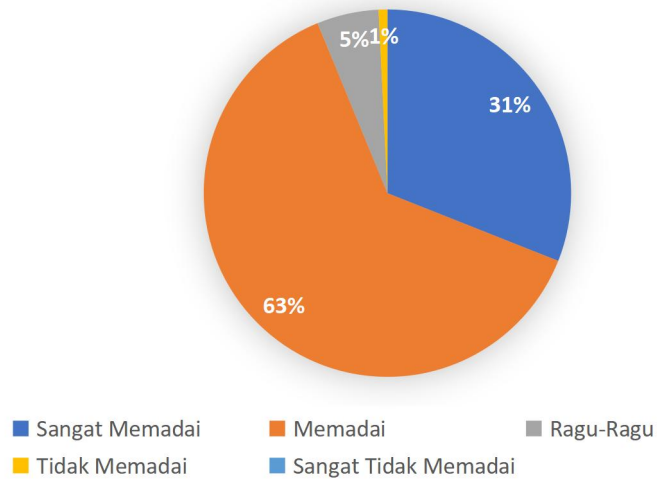
f) Sikap dan perilaku petugas layanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 56 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan



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

Diagram 57 Sarana dan Prasarana



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

- Semoga semakin baik kedepannya
- Mohon untuk di tingkatkan pelayanannya

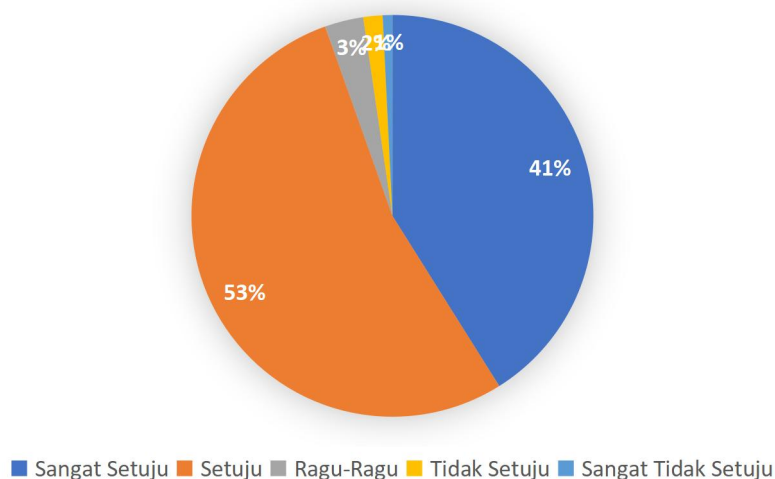
- Tingkatkan terus pelayanan yg terbaik
- Agar lebih proaktif hadir melayani
- Lapangan Basket mohon dilengkapi jumlah ringnya
- Pelayanan sdh cukup baik, dipertahankan
- Lebih ditingkatkan lagi
- Modernisasi
- Sangat membantu
- Sudah bagus
- Pelayanan lebih efisien namun sudah sangat bagus.
- Bisa ditingkatkan lagi pelayanannya
- Agar dibuatkan kegiatan yang melibatkan para pihak yang berkepentingan di area kampus.
- Agar ditingkatkan fasilitas di ruang kelas
- Sarana pendukung pembelajaran seperti LCD perlu di tingkatkan kualitasnya
- Pegawai harus terus menerapkan jiwa integritas
- Terimakasih banyak atas kemudahan yang diberikan, mohon dipertahankan dan ditingkatkan
- Sudah bagus
- Terus pertahankan, jika memadai terus kembangkan
- Fasilitas
- Sesuai dg pelayanan prima
- Lebih d tingkatkan lg
- Karena saya belum pernah berhubungan dengan bagian BMN selama ini, sebatas sebagai mahasiswa pengguna pada waktu kuliah di ruang kelas seminggu sekali.
- Bisa lebih efisiensi energi di ruang-ruang yang tidak terpakai seperti mematikan lampu, air dsb
- Layanan sarana dan prasarana sudah baik dan memadai

- Kabel penghubung laptop dan in focus di ruangan D lantai 5 tidak stabil, ruang kelas juga panas.
- Jaga prestasi
- Konsisten terus dalam memberikan pelayanan
- Mohon sediakan free refill air minum untuk mahasiswa
- Terima kasih sudah sangat membantu kami mahasiswa
- Sukses selalu buat rumah tangga

3) Sarana Prasarana Modern

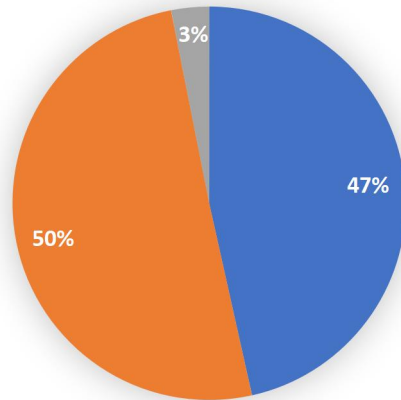
a) Tersedianya jaringan internet yang memadai

Diagram 58 Jaringan Internet Yang Memadai



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

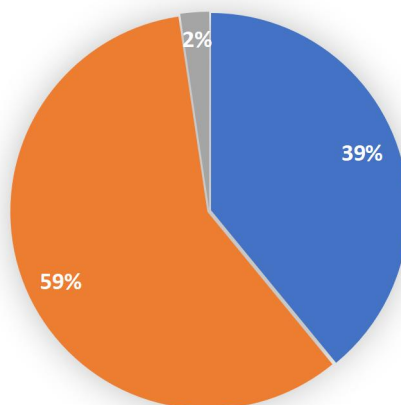
Diagram 59 Aplikasi Mendukung Layanan



■ Sangat Setuju ■ Setuju ■ Ragu-Ragu ■ Tidak Setuju ■ Sangat Tidak Setuju

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

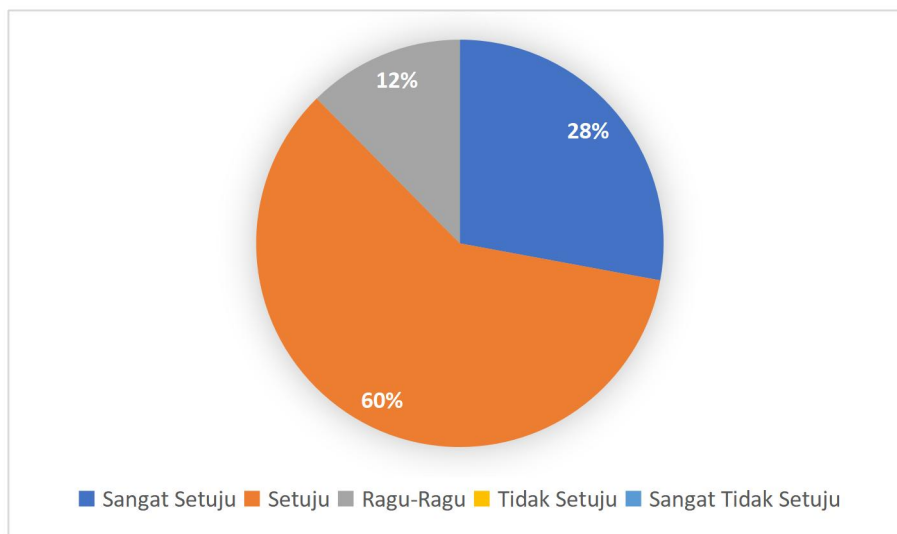
Diagram 60 Fleksibilitas Ruang Belajar



■ Sangat Setuju ■ Setuju ■ Ragu-Ragu ■ Tidak Setuju ■ Sangat Tidak Setuju

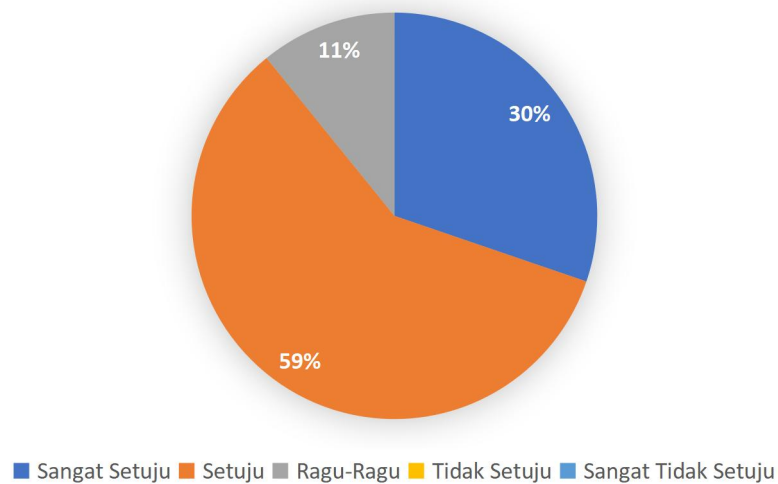
d) Fasilitas pojok laktasi yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi fasilitas yang dibutuhkan

Diagram 61 Fasilitas Pojok Laktasi



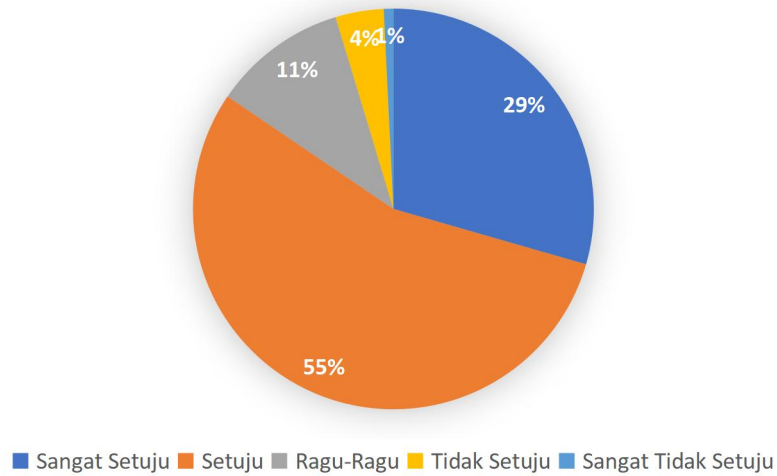
e) Fasilitas ruang ramah anak yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi berbagai fasilitas

Diagram 62 Fasilitas Ruang Ramah Anak



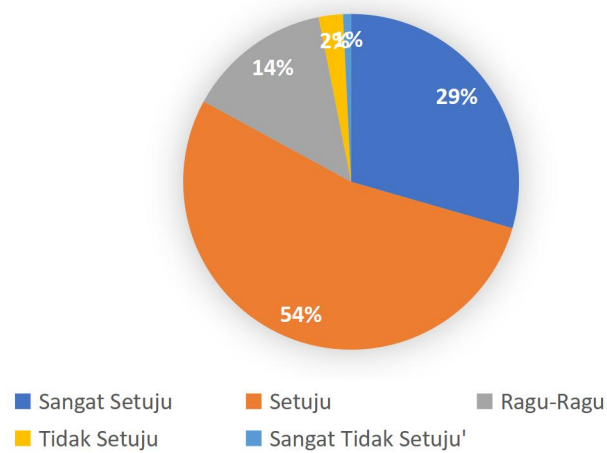
f) Penyediaan fasilitas ramah difabel (ramp/jalur melandai untuk pengguna kursi roda) sudah sangat memadai

Diagram 63 Fasilitas Ramah Difabel



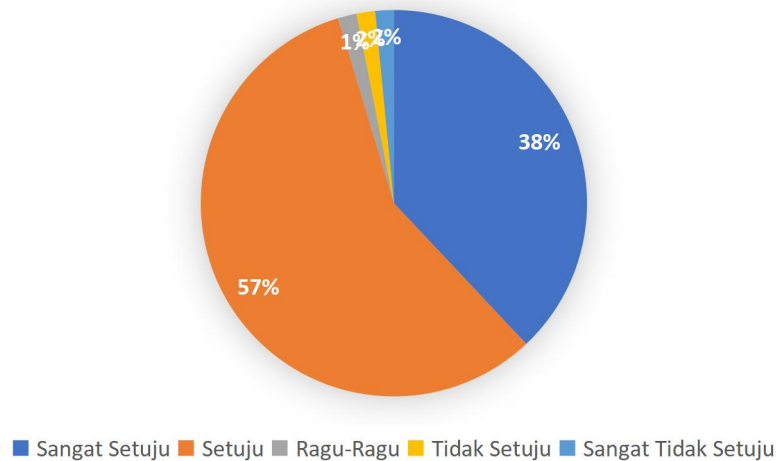
g) Toilet bagi penyandang disabilitas sudah sangat memadai

Diagram 64 Toilet Disabilitas



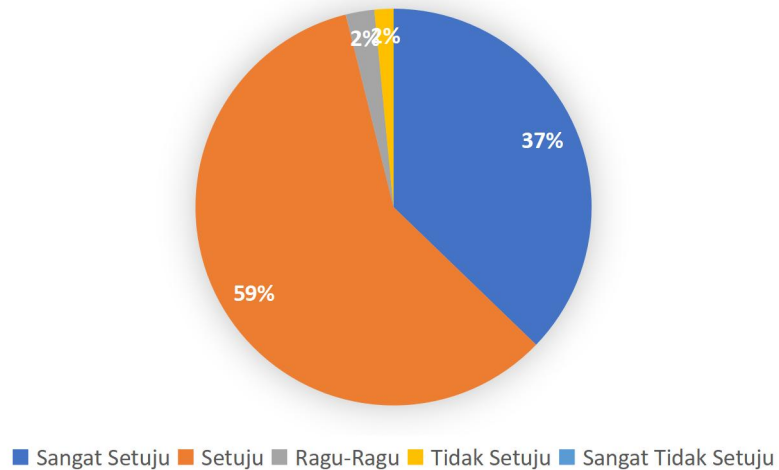
h) Penggunaan air, lampu penerangan, pendingin ruangan, PC/Laptop, LCD sudah disesuaikan untuk mendukung kebutuhan belajar

Diagram 65 Sarana dan Prasarana Memadai



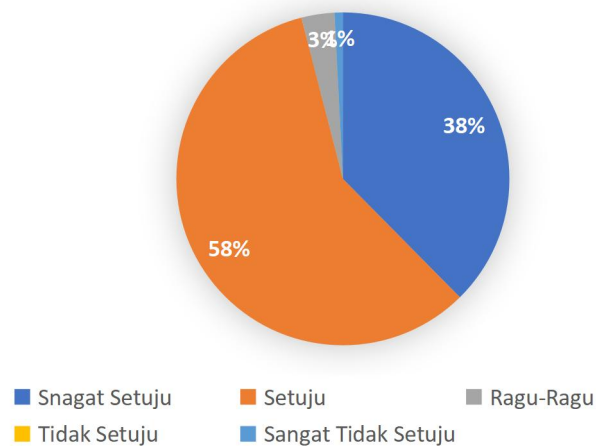
i) Kecukupan pencahayaan di ruang kuliah/perpustakaan/lab administrasi/lab komputer sudah sangat memadai sehingga membuat saya nyaman dalam belajar

Diagram 66 Kecukupan Cahaya



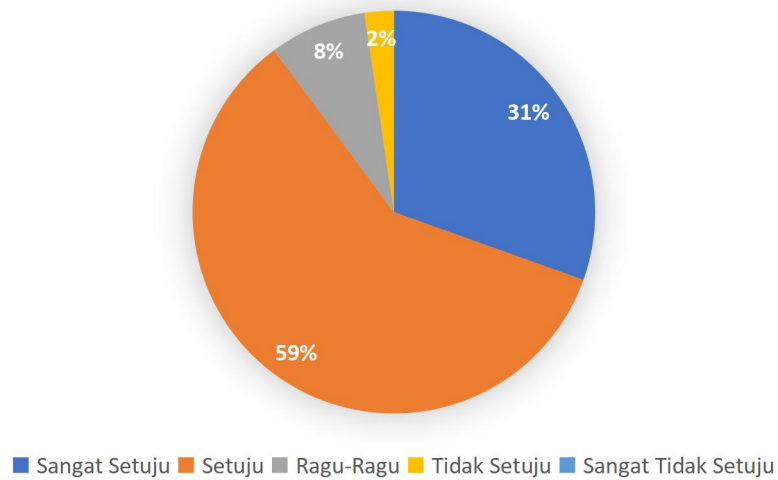
j) Sirkulasi udara di ruang kuliah sudah memadai dalam mendukung kegiatan belajar

Diagram 67 Sirkulasi Udara



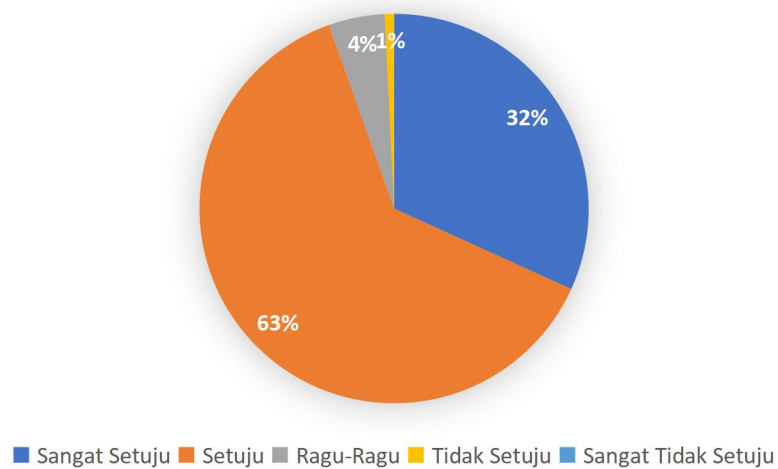
i) Kursi, meja dan sarana lainnya dalam kondisi baik dan dapat digunakan untuk kegiatan belajar

Diagram 68 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 69 Rambu-Rambu Keselamatan Kerja



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

- Semoga sarana dan prasaran semakin baik

- Mohon untuk di fasilitasi sarana dan prasana untuk mahasiswa terutama internet di setiap kelas agar memudahkan dalam proses belajar
- Berikan pelayanan yg terbaik agar STIA LAN maju
- Pencahayaan di kelas mungkin dapat diperbaiki. terutama untuk mahasiswa kelas sore dan malam karena jika kita menyalakan lampu paparan pada LCD tidak terlihat, namun jika kita menyalakan lampu memang paparan terlihat jelas namun ketika kita ingin mencatat kita jadi memiliki keterbatasan penglihatan karena seluruh lampu dimatikan
- Agar ditambahkan fasilitas di ruang kelas
- Hanger pakaian perlu ditambah disetiap kamar toilet
- Pelayanan baik
- Lebih ditingkatkan lagi
- Semua baik
- Sangat memadai
- Bagus
- Pelayanan sudah sangat bagus namun lebih baik fleksibel terhadap kondisional.
- Ditingkatkan lagi
- Harus lebih modern dan terkini
- Agar dilengkapi dan diperbarui sarana belajar
- Sarana pendukung sudah baik
- Ruang kelas lama dinginnya
- Mohon untuk kursi di ruang kelas lantai tiga untuk di perbarui disamakan seperti ruang kelas lantai 5 dan juga tidak sedikit kursi belajar dilantai 3 sudah rusak dan tidak nyaman jika dipakai untuk kuliah
- Masih terdapat kelas dengan fasilitas tidak baik, seperti kursi yang kurang/ rusak, AC dengan suhu dingin sekali, Internet penduduk kampus, terkadang tidak

dapat di akses, dan tempat-tempat lain yang masih kurang banyak sehingga mahasiswa menumpuk untuk menunggu kelas selanjutnya

- Toilet di lantai 1 pada bagian sensor menurut saya harus diganti dikarenakan saat sehabis buang air kecil sensor tidak mau mendeteksi tangan apabila posisi badan masih menghalangi sensor jadi kita harus menggeser badan keluar dari sensor baru sensor mau mendeteksi
- Amat sangat baik, pertahankan yah
- Sudah bagus
- Area pedestrian dari arah kantin menuju gedung mohon bisa lebih ramah (eksisting sudah tidak rata)
- Mohon fasilitas seperti kursi/ sofa untuk menunggu di lobby utama diupgrade & diperbanyak
- Pada ruang Kelas D lantai 5 sangat panas ketika jam pelajaran Karena AC nya tidak bisa menyala, dan proyektor nya sering tidak bisa digunakan
- Untuk kursi ruang kelas masih banyak yang kurang bagus semoga bisa di ganti lebih nyaman lgi dan ergonomis
- Mohon koneksi internet di perbaiki
- Untuk lebih ditingkatkan fasilitas untuk kaum disabilitas
- Berikan Tangga darurat untuk difabel dan pencahayaan di perpustakaan lebih di tingkatkan
- Disetiap pintu toilet mohon diberi pengunci besi/kait. Semua pintu tidak bisa terkunci. Selalu terbuka ketika didorong dari luar. Lalu, AC perpustakaan jangan terlalu dingin, karena mengganggu fokus belajar/ membaca.
- TI perlu belajar dari PTN lain

- Kursi dosen didalam kelas harus diganti semua
- Pelayanan sudah baik
- Sudah bagus
- Kapabilitas jaringan internet harus ditingkatkan
- Sudah sangat baik tetapi perlu dilengkapi kembali dengan sarpras yang nyaman
- Tingkatkan terus smpai level bermutu tinggi
- Fasilitas memadai dan nyaman digunakan

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 sangat baik menurut pegawai dan mahasiswa dengan nilai 84%. Sedangkan Layanan Bidang RT dan BMN memiliki nilai 85,9% atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai dan 81,8% atau sangat baik juga menurut mahasiswa. Layanan Bidang SDM memiliki nilai 85,6% atau sangat puas menurut para pegawai. Sarana dan Prasarana Modern memiliki nilai 84% 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 kunci pada pintu toilet dan toilet laki-laki agar diperbaiki
- Pencahayaan ruang kelas dan AC di ruang kelas
- Dilakukan pelatihan bagi petugas layanan