



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

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	55
A. KESIMPULAN	55
B. SARAN	55

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 Profil Mahasiswa Per Semester	14
Diagram 8 Jenis Layanan	14
Diagram 9 Persyaratan/Kebijakan Layanan	15
Diagram 10 Kemudahan Prosedur Layanan	15
Diagram 11 Ketepatan Waktu Layanan	16
Diagram 12 Produk Layanan	16
Diagram 13 Kompetensi Petugas	17
Diagram 14 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan	17
Diagram 15 Sarana dan Prasarana Layanan	18
Diagram 16 Kejelasan Persyaratan Layanan	19
Diagram 17 Kemudahan Prosedur Layanan	19
Diagram 18 Ketepatan Waktu Layanan	20
Diagram 19 Kualitas Produk Layanan	20
Diagram 20 Kompetensi Petugas Layanan	21
Diagram 21 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan	21
Diagram 22 Kejelasan Persyaratan Layanan	22
Diagram 23 Kemudahan Prosedur Pelayanan	23
Diagram 24 Ketepatan Waktu Layanan	23
Diagram 25 Kualitas Produk Layanan	24
Diagram 26 Kompetensi Petugas Layanan	24
Diagram 27 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan	25
Diagram 28 Sarana dan Prasarana Layanan	25
Diagram 29 Kelengkapan Sarana dan Prasarana Berbasis IT	26
Diagram 30 Jaringan Internet Yang Memadai	27
Diagram 31 Aplikasi Mendukung Layanan	27
Diagram 32 Fleksibilitas Ruang Kerja	28
Diagram 33 Pojok Laktasi	28
Diagram 34 Ruang Ramah Anak	29
Diagram 35 Fasilitas Ramah Difabel	29
Diagram 36 Toilet Penyandang Disabilitas	30
Diagram 37 Penggunaan Tumbler/Botol Air Minum	30
Diagram 38 Penggunaan Kertas Bekas	31
Diagram 39 Penggunaan Sarana dan Prasarana	31

Diagram 40	Kecukupan Pencahayaan	32
Diagram 41	Sirkulasi Udara	32
Diagram 42	Sarana dan Prasarana Dalam Kondisi Baik	33
Diagram 43	Rambu-Rambu Keselamatan	33
Diagram 44	Jenis Pelayanan	35
Diagram 45	Kejelasan Persyaratan/Kebijakan	35
Diagram 46	Kemudahan Prosedur Layanan	36
Diagram 47	Ketepatan Waktu Layanan	36
Diagram 48	Kualitas Produk Layanan	37
Diagram 49	Komptensi Petugas Layanan	37
Diagram 50	Sikap dan Perilaku Petugas Layanan	38
Diagram 51	Sarana dan Prasarana	38
Diagram 52	Kejelasan Persyaratan	41
Diagram 53	Prosedur Layanan	41
Diagram 54	Ketepatan Waktu Layanan	42
Diagram 55	Kualitas Layanan	42
Diagram 56	Kompetensi/Kemampuan Petugas Layanan	43
Diagram 57	Sikap dan Perilaku Petugas Layanan	43
Diagram 58	Sarana dan Prasarana	44
Diagram 59	Jaringan Internet Yang Memadai	46
Diagram 60	Aplikasi Mendukung Layanan	46
Diagram 61	Fleksibilitas Ruang Belajar	47
Diagram 62	Fasilitas Pojok Laktasi	47
Diagram 63	Fasilitas Ruang Ramah Anak	48
Diagram 64	Fasilitas Ramah Difabel	48
Diagram 65	Toilet Disabilitas	49
Diagram 66	Sarana dan Prasarana Memadai	49
Diagram 67	Kecukupan Cahaya	50
Diagram 68	Sirkulasi Udara	50
Diagram 69	Sarana dan Prasarana Dalam Kondisi Baik	51
Diagram 70	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 2 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 05 Desember – 16 Desember 2022 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 (16 dosen dan 24 tenaga kependidikan) dan 119 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 penjarangan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa presentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (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 159 responden (40 Pegawai dan 119 Mahasiswa) ditampilkan pada gambar dibawah ini:

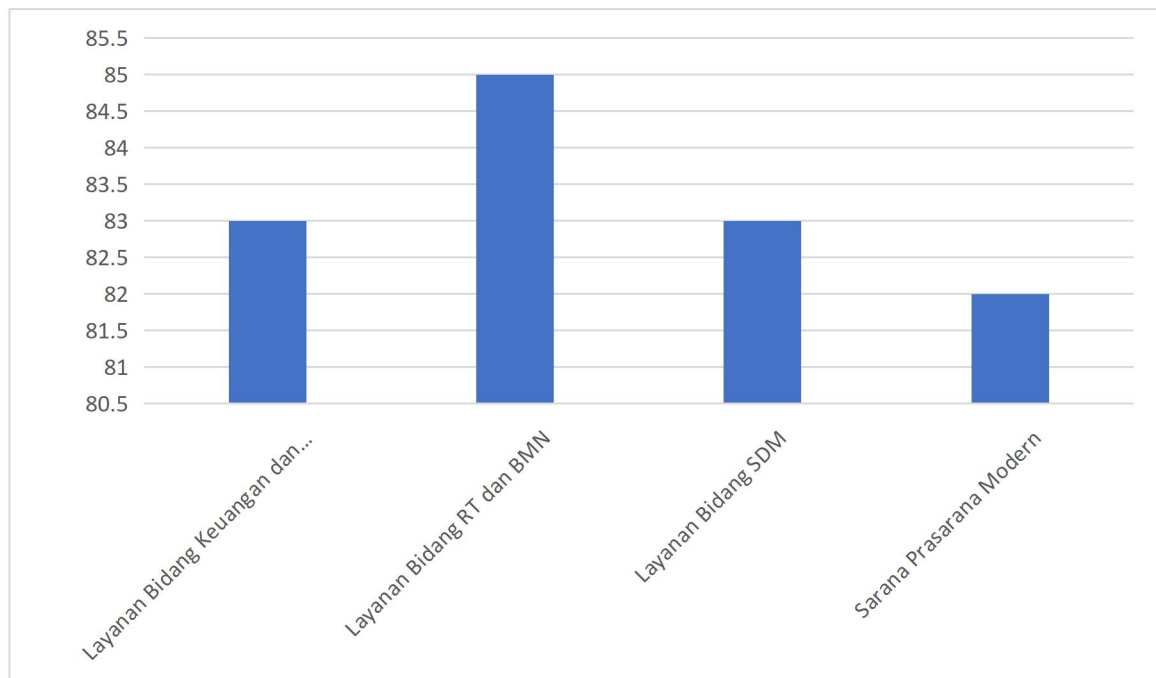
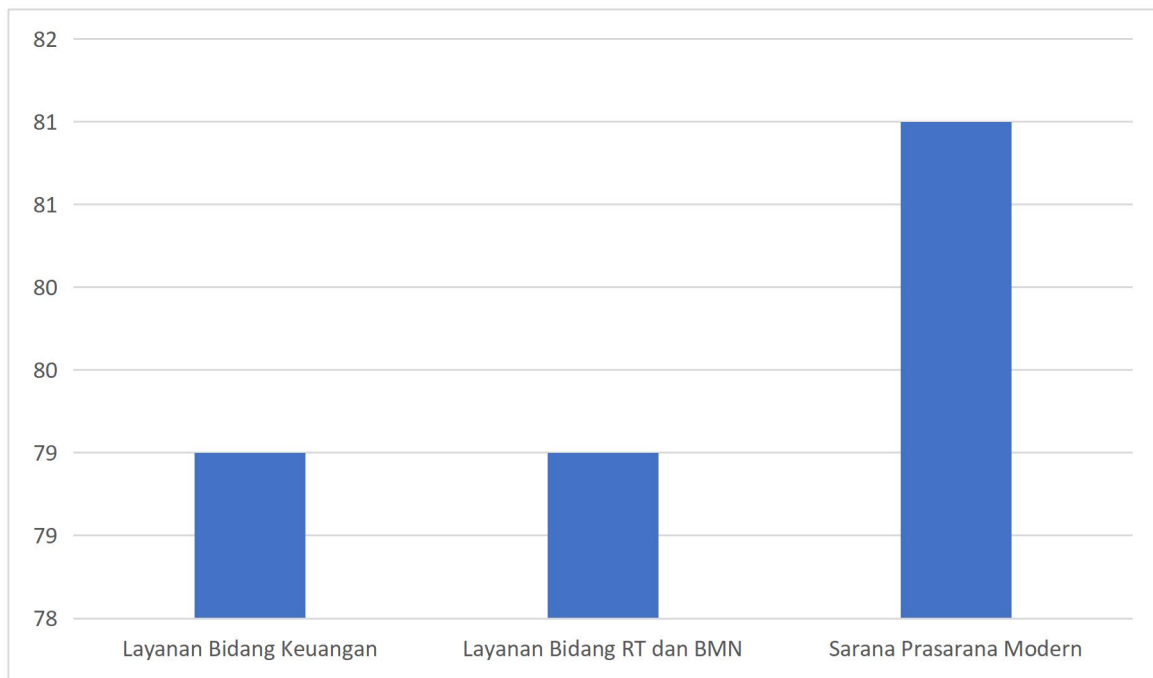


Diagram 1 Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Kualitas Layanan BKU

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 83 % atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai dan 79% atau baik menurut mahasiswa. Sedangkan Layanan Bidang RT dan BMN memiliki nilai 85 % atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai dan 79% atau baik menurut mahasiswa. Layanan Bidang SDM memiliki nilai 83% atau sangat puas menurut para pegawai. Sarana dan Prasarana Modern memiliki nilai 82 % atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai dan 1% atau sangat baik menurut mahasiswa.

B. HASIL TINGKAT KEPUASAN MANURUT KELOMPOK RESPONDEN

1. Profil Responden

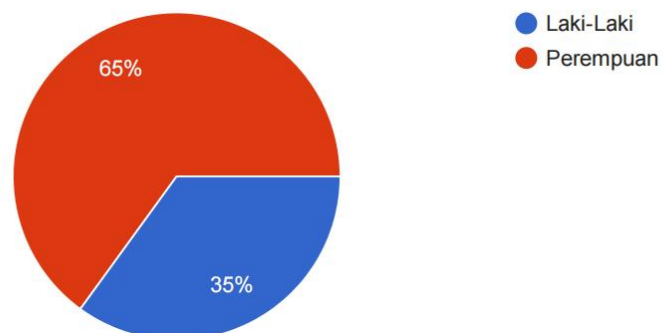
a. Profil Responden Berdasarkan Peran

Tabel 2 Profil Responden Berdasarkan Peran

No	Peran	Responden	Persentasi Responden
1	Pegawai	40	25%
2	Mahasiswa	119	75%
Total		159	100%

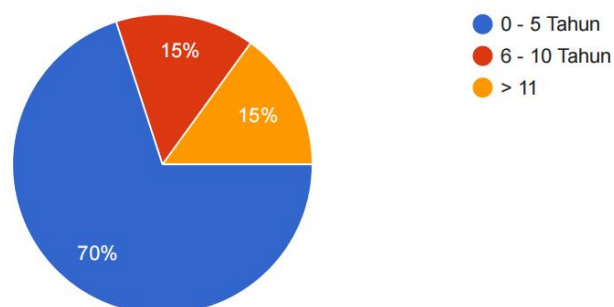
b. Profil Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Diagram 3 Profil Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin



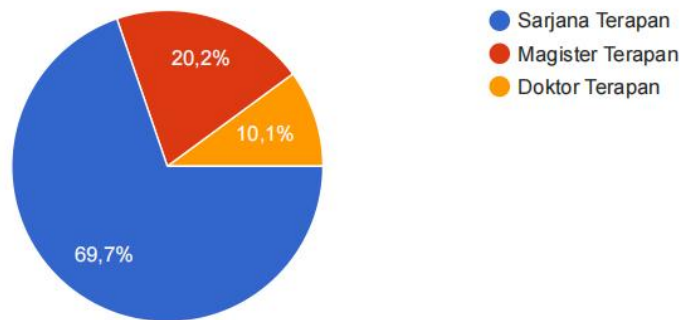
c. Profil Lama Bekerja Pegawai

Diagram 4 Lama Bekerja Pegawai



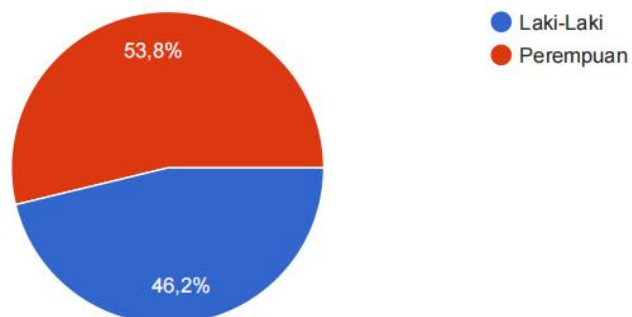
d. Profil Jenjang Pendidikan Mahasiswa

Diagram 5 Jenjang Pendidikan Mahasiswa



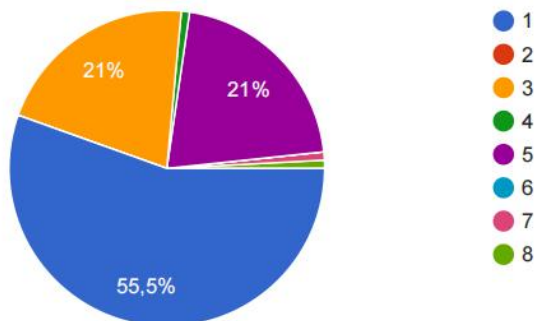
e. Profil Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin

Diagram 6 Profil Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin



f. Profil Mahasiswa Per Semester

Diagram 7 Profil Mahasiswa Per Semester



2. Hasil Tingkat Kepuasan

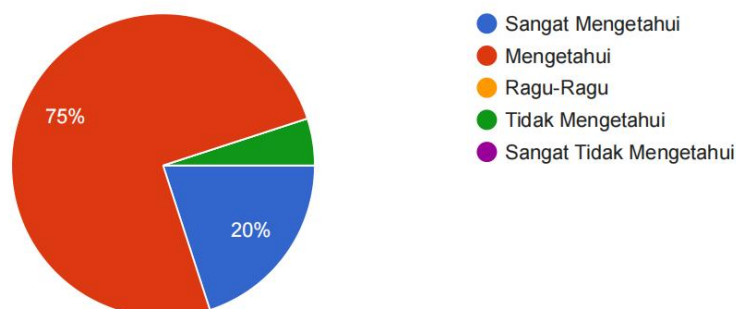
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pegawai dan mahasiswa terhadap BKU Politeknik STIA LAN Jakarta. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan BKU Politeknik STIA LAN Jakarta. Berikut hasil tingkat kepuasan terhadap layanan BKU Politeknik STIA LAN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

a. Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Layanan BKU

1) Layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

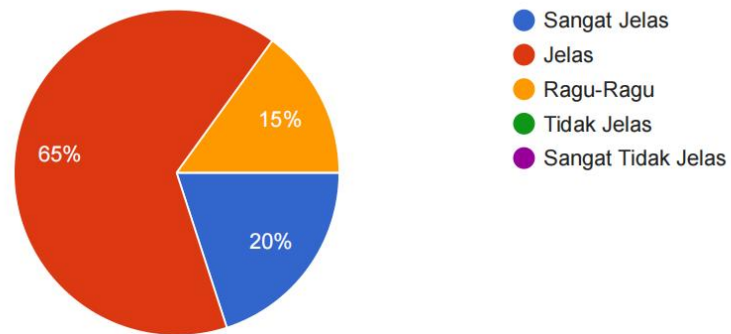
a) Jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 8 Jenis Layanan



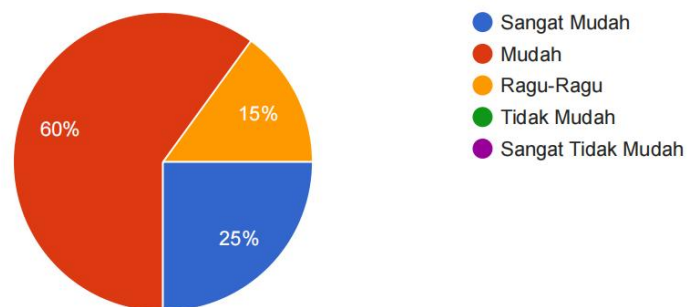
b) Kejelasan persyaratan/kebijakan pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 9 Persyaratan/Kebijakan Layanan



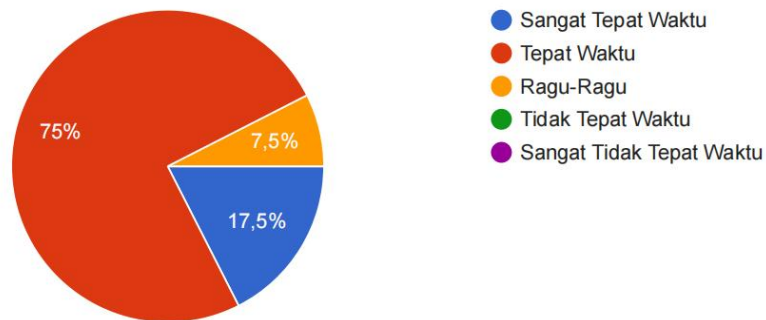
c) Kemudahan prosedur pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 10 Kemudahan Prosedur Layanan



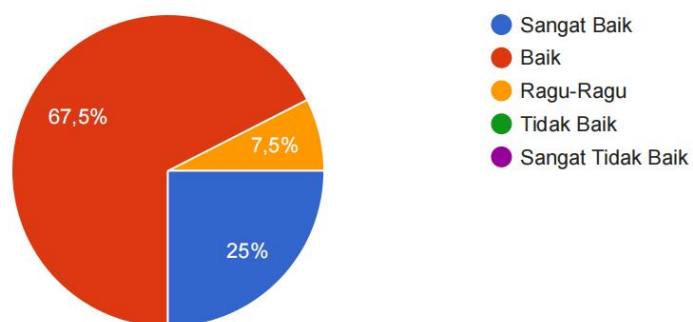
d) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 11 Ketepatan Waktu Layanan



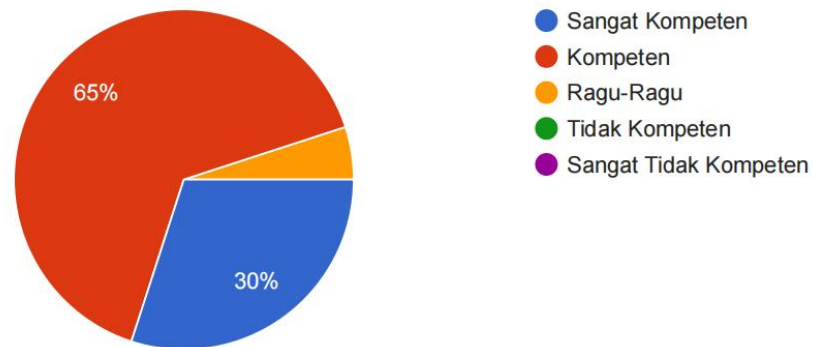
e) Kualitas produk layanan yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 12 Produk Layanan



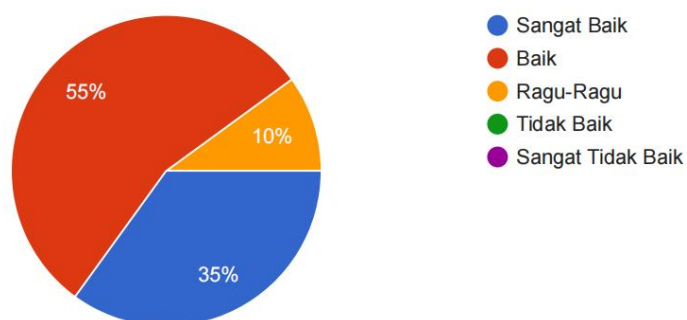
f) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 13 Kompetensi Petugas



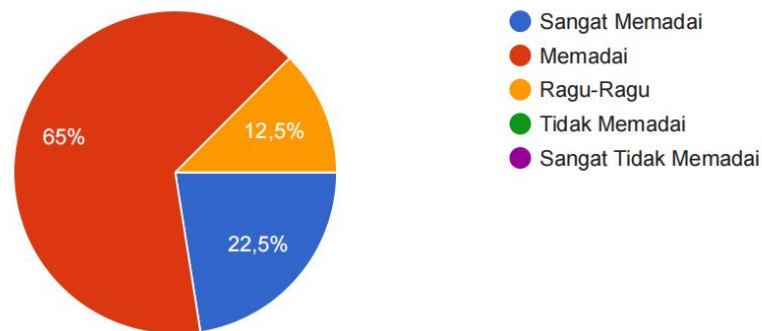
g) Sikap dan perilaku petugas layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 14 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan



h) Sarana dan Prasarana layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 15 Sarana dan Prasarana Layanan



i) Saran/masukan terhadap pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

- Sudah baik
- Bagus Perlu dilakukan perencanaan yang matang dan konsistensi dalam pelaksanaan kegiatan
- Baik
- Sudah baik
- Ditingkatkan lebih baik pelayanan dan kualitas individu masing-masing
- Lebih bisa transparan
- Tetap dipertahankan pelayanan yang sudah baik
- Perlu ditingkatkan terus Ditingkatkan lagi utk lebih baik lagi dan lebih baik lagi
- Mohon bisa menganggarakan untuk kegiatan himpunan sudah baik
- Sejauh ini saya telah merasakan manfaat dan kemudahan dari bidang renaku. Kedepannya, bidang renaku perlu memberikan sosialisasi perencanaan dan keuangan kepada mahasiswa terkait RAB himpunan dan

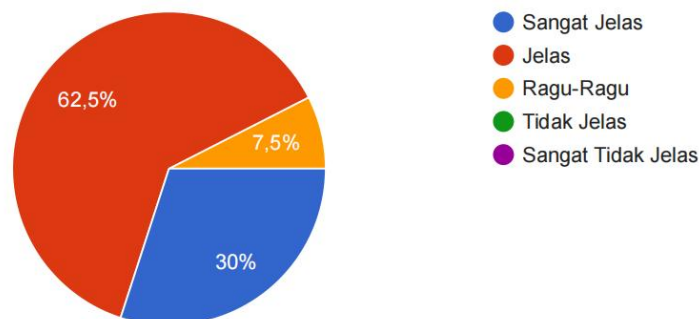
ukm agar mahasiswa memiliki pemahaman yang baik di bidang renaku. Terima kasih.

- Tidak ada agar dapat lebih terkoordinatif dan informatif

2) Layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

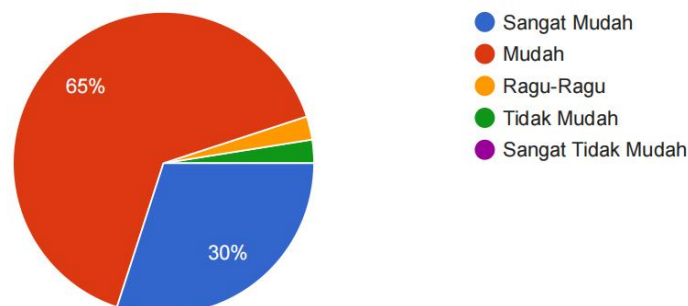
a) Kejelasan persyaratan pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 16 Kejelasana Persyaratan Layanan



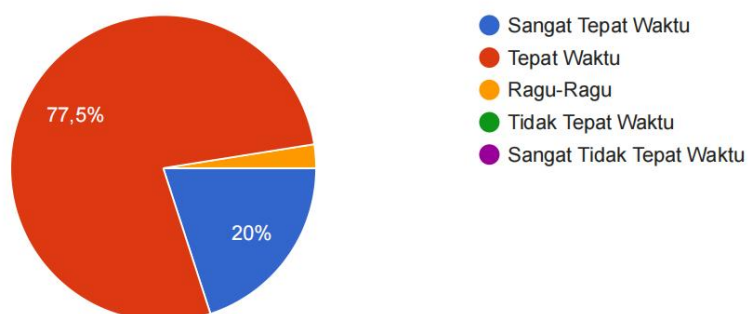
b) Kemudahan prosedur pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 17 Kemudahan Prosedur Layanan



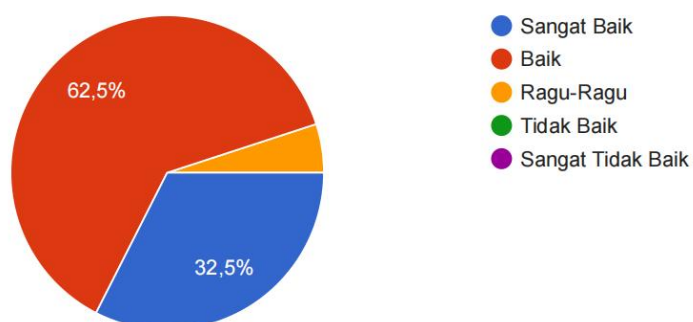
c) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 18 Ketepatan Waktu Layanan



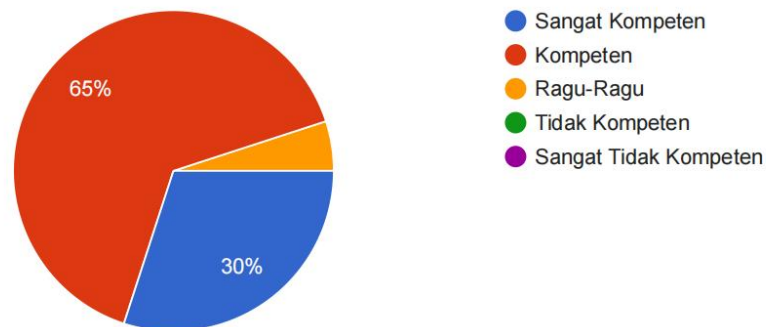
d) Kualitas produk layanan yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 19 Kualitas Produk Layanan



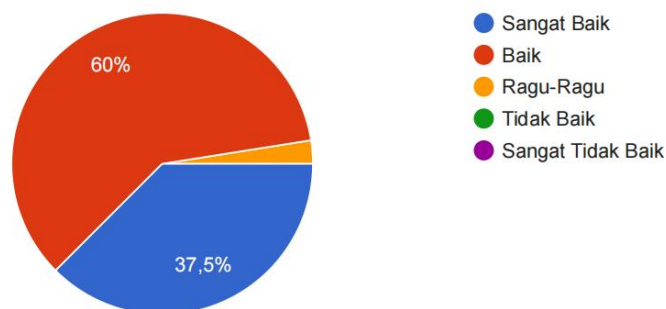
e) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?

Diagram 20 Kompetensi Petugas Layanan



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

Diagram 21 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan



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

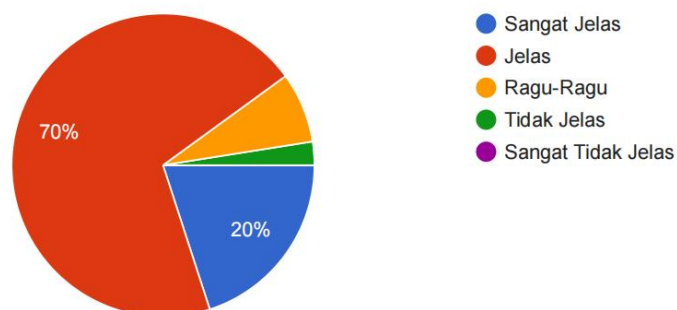
- Lebih ditingkatkan lagi dalam penataan dan pengelolaan BMN
- Sudah sangat baik

- Bagus
- Perlu penambahan pegawai yang berkualitas agar dapat menunjang kegiatan poltek dengan optimal
- Baik
- Pelayanan agar lebih ramah
- Ditingkatkan lebih baik lagi
- Baik
- Tolong kamar mandi klosetnya agar tidak kuning dibelikan cairan untuk pembersih closet agar lebih bersih
- Tingkatkan terus
- Peminjaman barang sebaiknya dikoordinir dengan baik
- Sudah ok
- Akses untuk menggunakan sarpras sudah sangat baik dan mudah dikases
- Sudah baik, ramah. Terima kasih.
- Dipertahankan kualitas pelayanannya

3) Layanan Bidang Sumber Daya Manusia

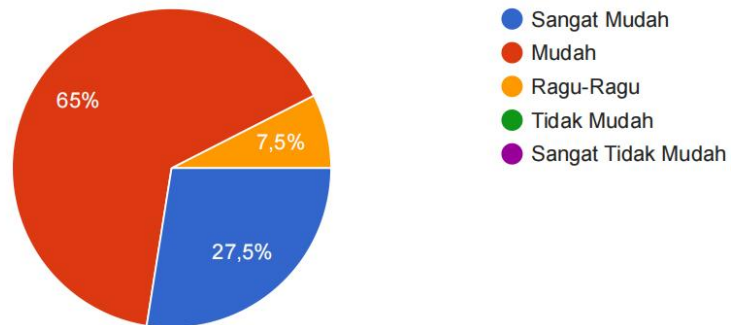
a) Kejelasan persyaratan pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 22 Kejelasan Persyaratan Layanan



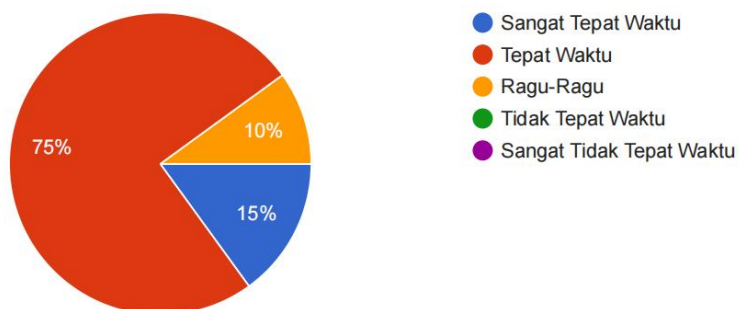
b) Kemudahan prosedur pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 23 Kemudahan Prosedur Pelayanan



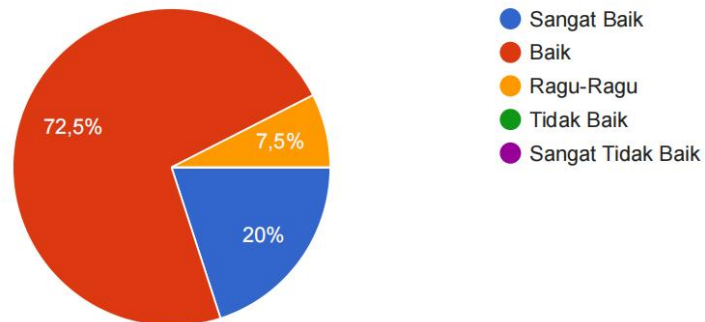
c) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 24 Ketepatan Waktu Layanan



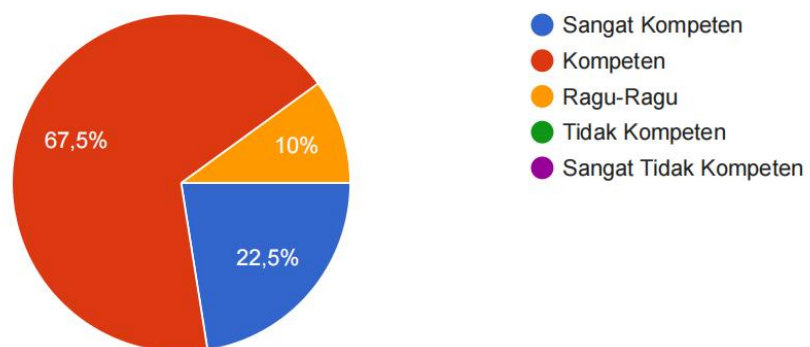
d) Kualitas produk layanan dari layanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 25 Kualitas Produk Layanan



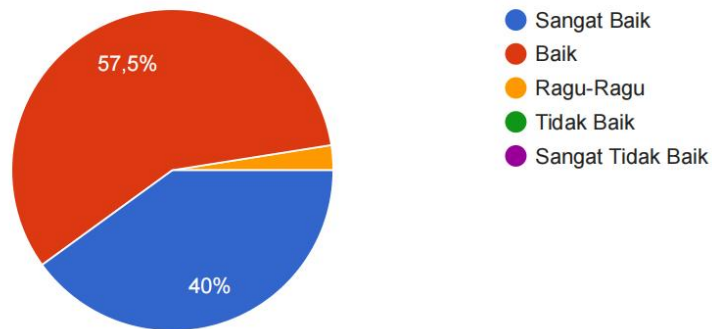
e) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 26 Kompetensi Petugas Layanan



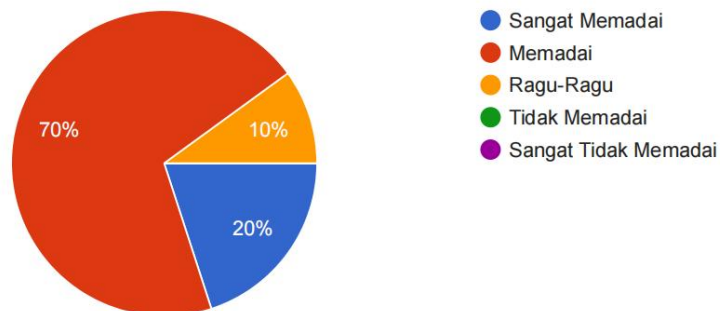
f) Sikap dan perilaku petugas layanan Bidang Sumber Daya Manusia

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

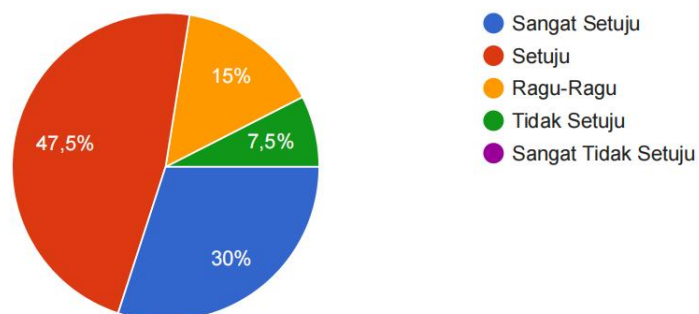
- Sudah baik
- Menjalinkan kepedulian antar tim SDM
- Bagus

- Perlu penambahan pegawai yang berkualitas untuk mendukung tugas dan fungsi poksi SDM Poltek lebih optimal
- Baik
- Mohon diajukan adanya Kasubbag SDM
- Ditingkatkan lebih baik lagi
- Mohon disediakan alat scan yang bagus untuk menscan data SDM agar lebih cepat pengerjaannya
- Tingkatkan terus
- Permintaan data seharusnya bisa lebih cepat
- Penambahan SDM sangat diperlukan
- Sudah baik. Terima kasih
- Dapat dipertahankan kualitas pelayanannya

4) Sarana Prasarana Modern

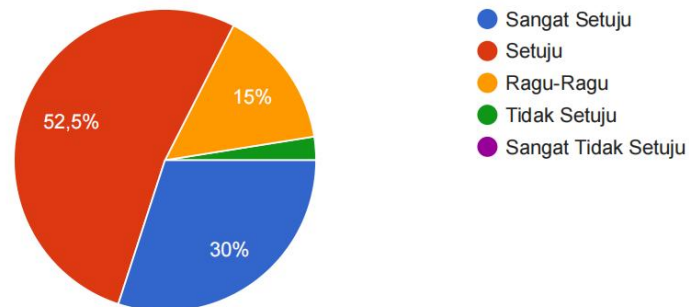
a) Kelengkapan dengan sarana dan prasarana berbasis IT sesuai dengan kebutuhan

Diagram 29 Kelengkapan Sarana dan Prasarana Berbasis IT



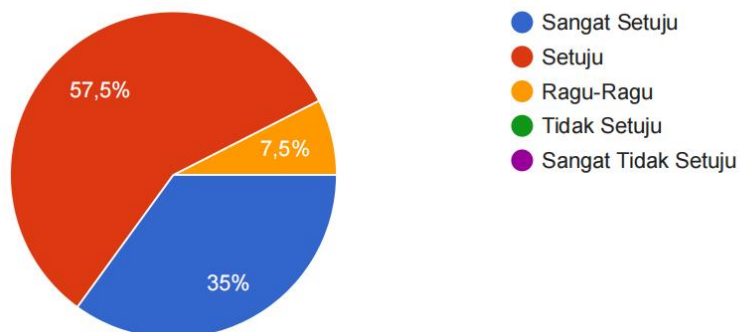
b) Jaringan Internet Yang Memadai

Diagram 30 Jaringan Internet Yang Memadai



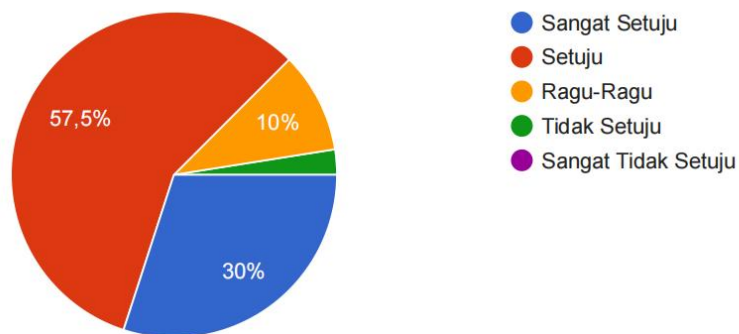
c) Aplikasi yang ada (SIPINTER, SIKTKP, E-KKP dll) mendukung layanan menjadi lebih mudah dan cepat

Diagram 31 Aplikasi Mendukung Layanan



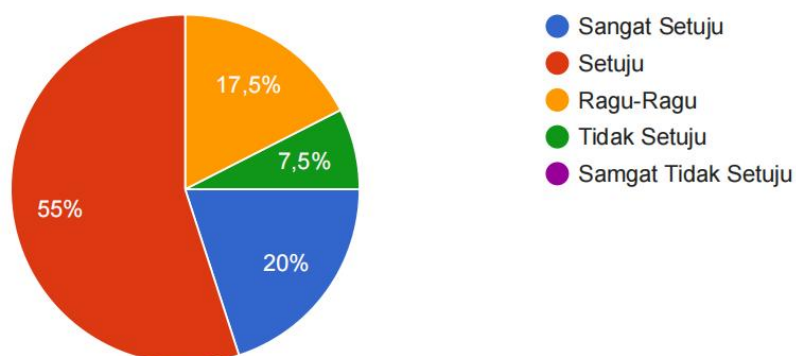
- d) **Fleksibilitas ruang kerja (conference room, video conference) lebih mudah dan optimal dilakukan walaupun berada ditempat yang berbeda sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dimanapun berada tetap produktif**

Diagram 32 Fleksibilitas Ruang Kerja



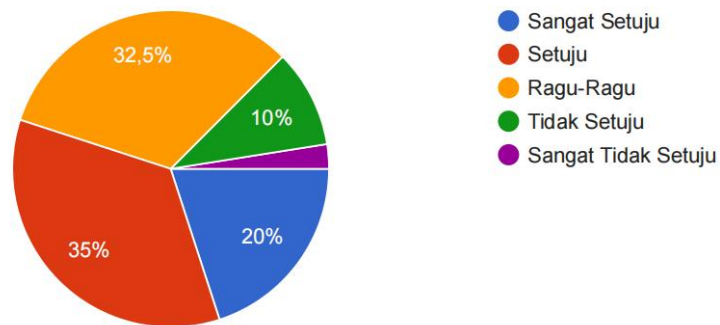
- e) **Fasilitas Pojok laktasi yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi fasilitas yang dibutuhkan**

Diagram 33 Pojok Laktasi



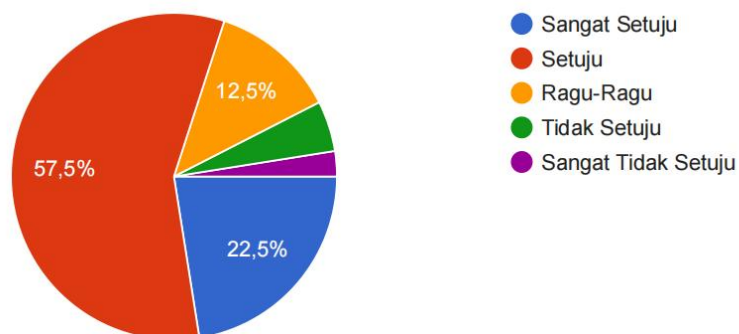
- f) Fasilitas Ruang ramah anak yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi berbagai fasilitas**

Diagram 34 Ruang Ramah Anak



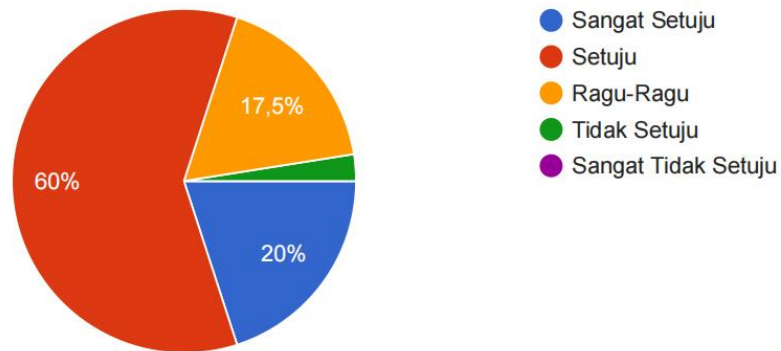
- g) Penyediaan fasilitas ramah difabel (ramp/jalur melandai untuk pengguna kursi roda) sudah sangat memadai**

Diagram 35 Fasilitas Ramah Difabel



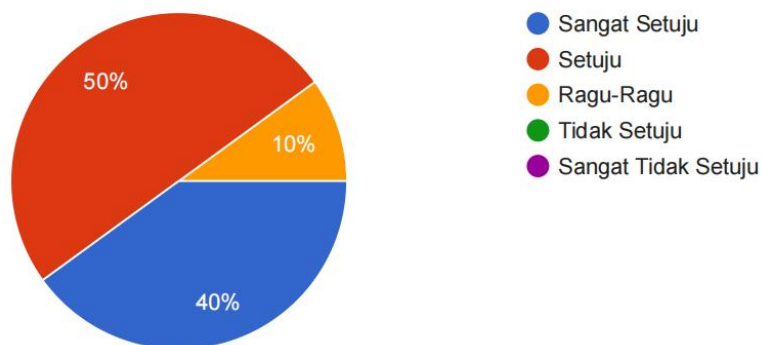
h) Toilet bagi penyandang disabilitas sudah sangat memadai

Diagram 36 Toilet Penyandang Disabilitas



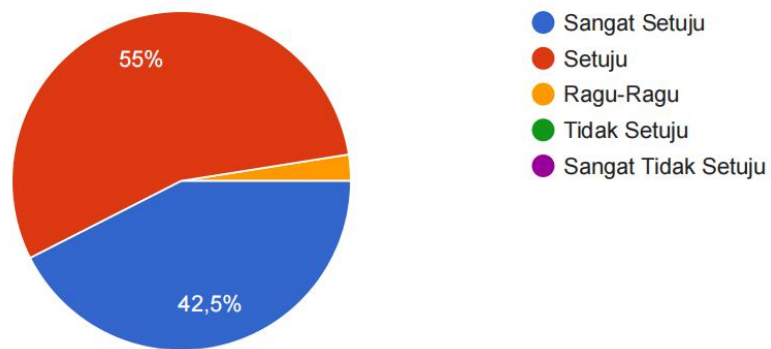
i) Penggunaan tumbler/botol air minum saat rapat lebih efektif dibandingkan penggunaan air mineral kemasan dalam upaya mendukung go green

Diagram 37 Penggunaan Tumbler/Botol Air Minum



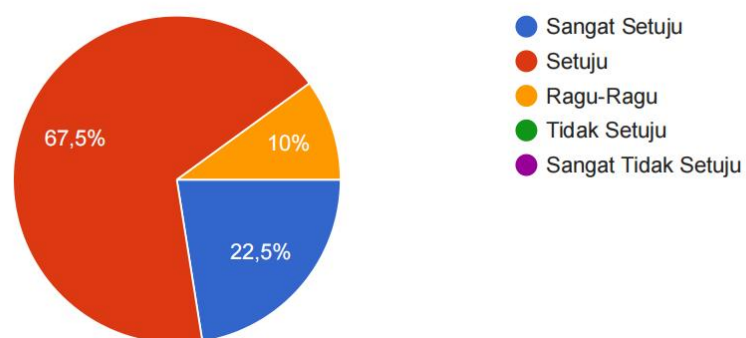
- j) **Penggunaan kertas bekas untuk print draft dokumen dilakukan sebagai upaya pengurangan sampah kertas (go green)**

Diagram 38 Penggunaan Kertas Bekas



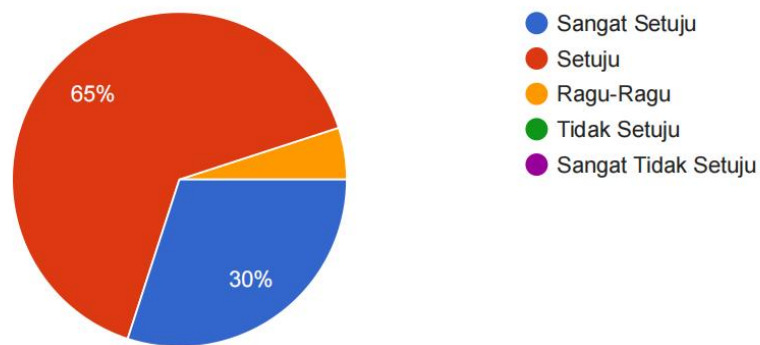
- i) **Penggunaan air, lampu penerangan, pendingin ruangan, PC/Laptop, LCD sudah disesuaikan untuk mendukung kebutuhan kerja**

Diagram 39 Penggunaan Sarana dan Prasarana



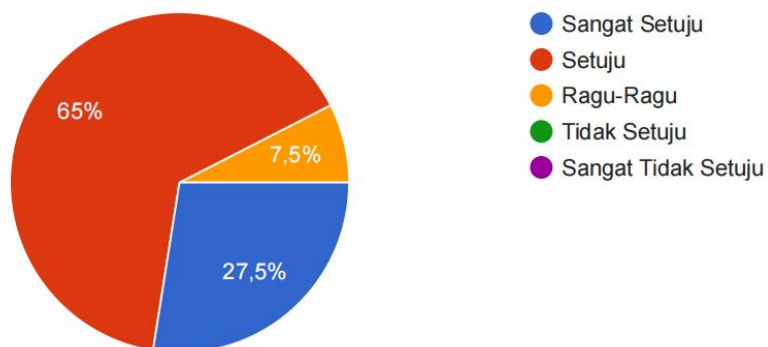
- j) Kecukupan pencahayaan di ruang kerja/kuliah sudah sangat memadai sehingga membuat saya nyaman dalam bekerja/mengajar**

Diagram 40 Kecukupan Pencahayaan



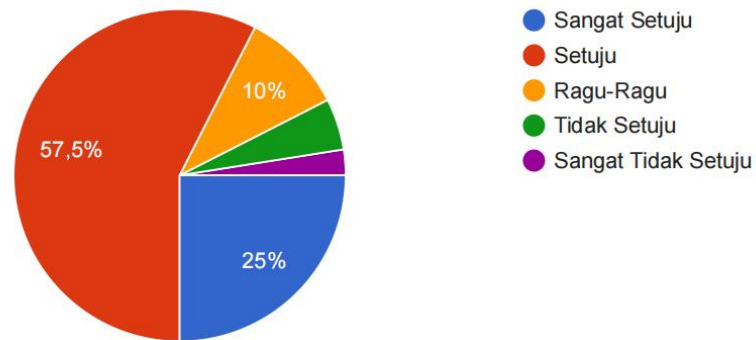
- k) Sirkulasi udara di ruang kerja/kuliah sudah memadai dalam mendukung kegiatan bekerja/belajar mengajar**

Diagram 41 Sirkulasi Udara



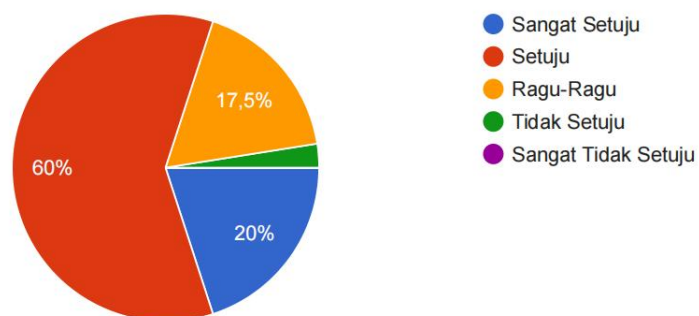
- 1) Kursi, meja dan sarana lainnya dalam kondisi baik dan dapat digunakan untuk kegiatan bekerja/belajar mengajar

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

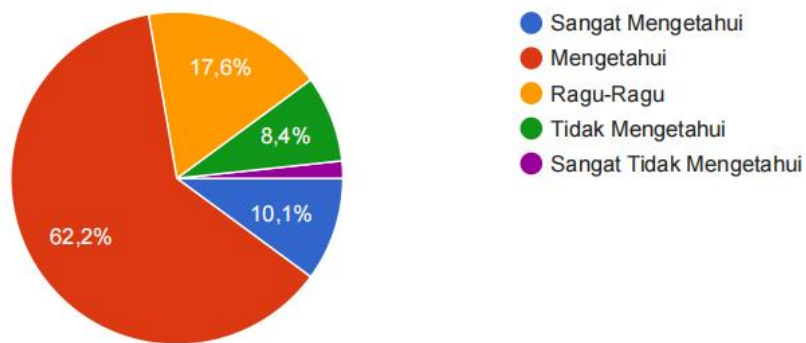
- Mohon disiapkan rambu/petunjuk penghematan air dan listrik yg berlogo poltek
- Sarpras perlu ditingkatkan
- Bagus
- Perlu fokus dan bertahap dalam membangun Poltek agar menjadi lebih unggul kedepannya
- Diberikan tisu di toilet
- Ditingkatkan sarana dan prasarana yang ada
- Kursi dan komputer sudah harus diperbarui
- Tolong diganti fasilitas kursi kerja, sudah tidak nyaman
- Ruang laktasi perlu disiapkan tempat untuk pengganti popok bayi, perlu ada kulkas untuk menyimpan ASI
- Tingkatkan agar lebih baik lagi
- Lebih profesional lagi
- Fasilitas dalam kelas harus ditingkatkan internet sering down. AC di lantai 5 sering mati
- Semoga akses wifi tidak sering sulit diakses atau error Sudah baik. Terima kasih.
- Ruang laktasi harus dikondisikan senyaman mungkin, jika bisa harus ada ruang ramah anak juga, untuk wifi kadang masih trouble tapi ya ok, untuk meja perkuliahan dan meja pegawai beberapa kurang nyaman dan sudah terlalu lama sehingga butuh diganti dapat lebih terbuka untuk masukan dan keluhan

b. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan BKU

1) Layanan Bagian Keuangan

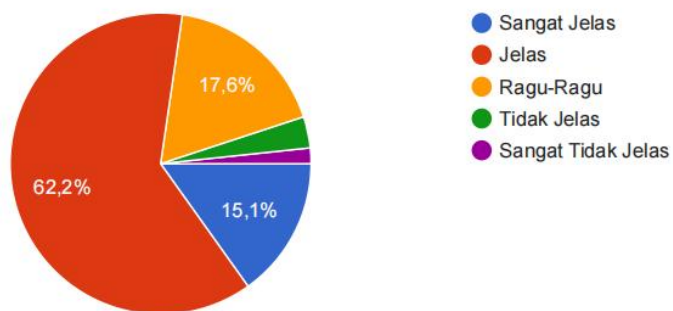
a) Jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Bagian Keuangan

Diagram 44 Jenis Pelayanan



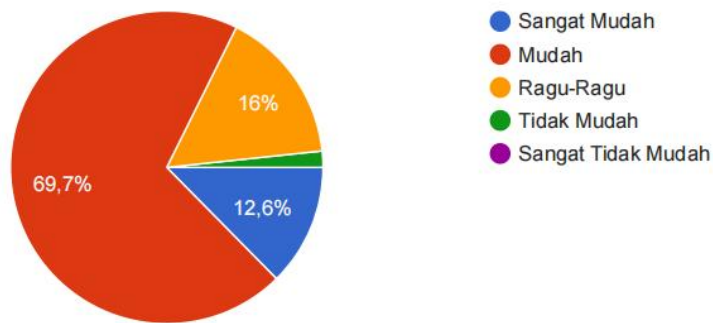
b) Kejelasan persyaratan/kebijakan pelayanan Bagian Keuangan

Diagram 45 Kejelasan Persyaratan/Kebijakan



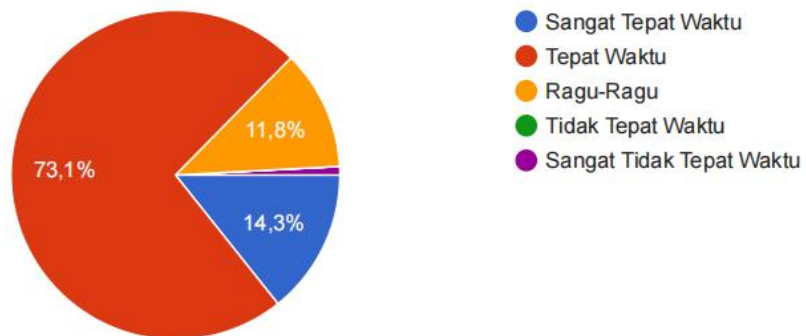
c) Kemudahan prosedur pelayanan Bagian Keuangan

Diagram 46 Kemudahan Prosedur Layanan



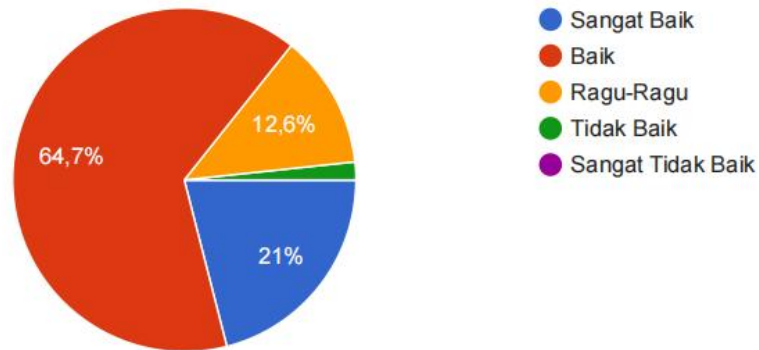
d) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bagian Keuangan

Diagram 47 Ketepatan Waktu Layanan



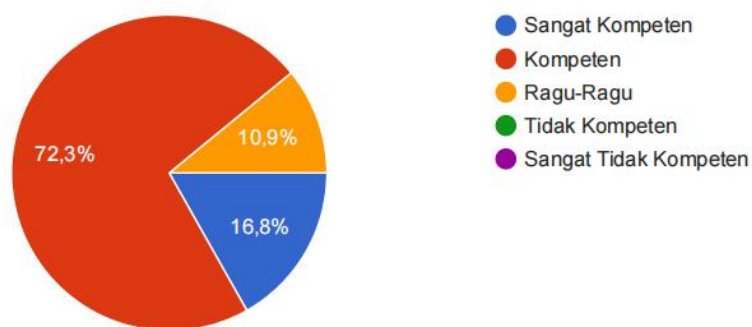
e) Kualitas produk layanan yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari layanan Bagian Keuangan

Diagram 48 Kualitas Produk Layanan



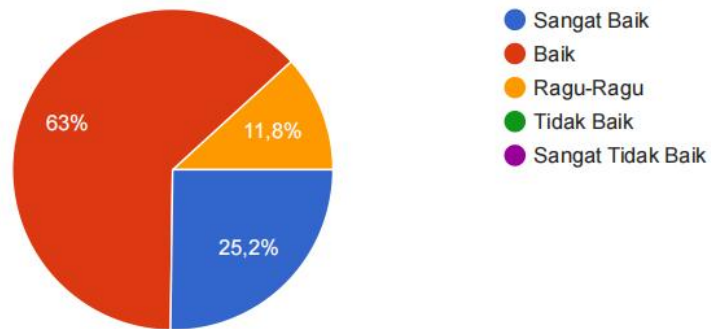
f) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan Bagian Keuangan

Diagram 49 Komptensi Petugas Layanan



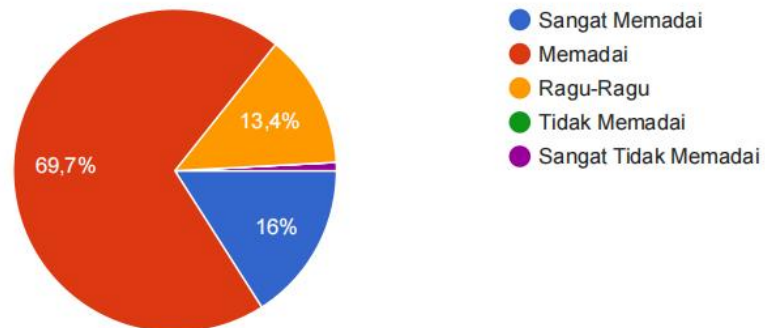
g) Sikap dan perilaku petugas layanan Bagian Keuangan

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

- Baik
- Bagus
- Semoga dapat lebih baik lagi
- Pertahankan yg sudah baik
- Dibaguskan lagi
- Tolong kasih tutorial untuk pembayaran nya
- Sudah baik pelayanan nya
- Semua sudah cukup baik

- Sudah cukup baik
- Bagian keuangan Sudah baik responnya..saat mulai pembayaran pendaftaran sampai pembayaran tiap semester responnya baik..terima kasih
- Pelayanan sudah baik, mohon sesekali adakan sharing/ sosialisasi terkait pelayanan keuangan di poltek STIA LAN kepada mahasiswa makasih
- Semoga kedepannya lebih baik lagi
- Pelayanan Poltek STIA LAN Jakarta khususnya di bagian keuangan bisa ditingkatkan lagi
- Pada intinya memudahkan dengan kode billing dan lain sebagainya. butuh PIC Tetap yang bisa dihubungi jika ada kendala dan pertanyaan
- Kalo bagian keuangan saya kurang tau, tapi yang jelas mengenai pembayaran almet yang include ktm dll menurut saya tidak transparan tidak dijelaskan diawal padahal mahasiswa/i semester sebelumnya gratis. Tidak ada biaya
- Tenggang waktu pembayaran agar diperpanjang, mengingat tidak semua ortu atau mahasiswa bekerja sudah siap uang kuliah. Selanjutnya untuk konfirmasi jika sudah membayar agar petugas/PIC yang ditugaskan agar gercep dan sigap jika di WA oleh mahasiswa. Karena jika tidak konfirmasi dan termasuk yang telat bayar, akan dikurangi jatah SKS yang akan diambil. Terima kasih.
- Mohon disosialisasikan lagi
- Agar tetap dijaga yang sudah baik ini
- Lebih responsif
- Mantap dan terus lanjutkan
- Bagus berhasil
- Kedepannya lebih baik lagi

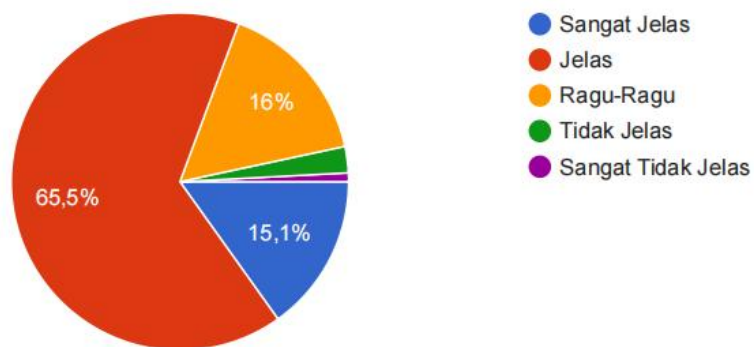
- lebih permudah untuk pembayaran semester seperti ada bank bca jangan hanya 1 bank saja
- Agar biaya-biaya seperti jas, kartu mahasiswa bisa include ke biaya masuk kuliah
- Sesuai dg pelayanan prima
- Sudah baik tinggal d tingkatkan saja
- Mohon dapat memberikan informasi yang lebih informatif kembali.
- Baik dan cepat
- Tolong dipertahankan
- Informasi berbagai layanan keuangan bs d kirim melalui email
- Dibuat FAQ untuk memudahkan mahasiswa memahami permasalahan
- Bisa lebih awal pemberitahuannya
- Sudah baik mohon dipertahankan
- Untuk ketentuan batas waktu pembayaran lebih fleksibel
- Pengumuman tentang pembayaran dll kalau bisa langsung diawal jd bisa buat perkiraan tanggal pembayaran selanjutnya
- Semuanya baik
- Semoga para pelayan bagian keuangan dapat lebih ramah dan murah senyum
- Bagian keuangan harus lebih responsif lagi
- Semoga sarana dan prasarana pelayanan keuangan semakin meningkat dan menjadi lebih baik.
- Kinerja saat ini harus dipertahankan ...
- Sudah Baik dan semoga bisa lebih baik lagi dalam meningkatkan pelayanan keuangan terhadap mahasiswa

- Semoga dipertahankan Pertahankan yang sudah baik, sempurnakan yang masih kurang baik.

2) Layanan Bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

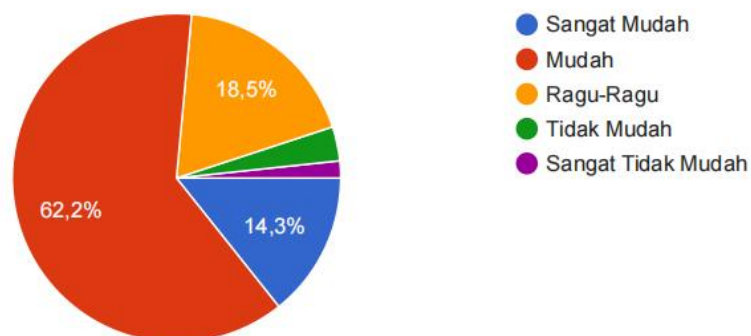
a) Kejelasan persyaratan pelayanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 52 Kejelasan Persyaratan



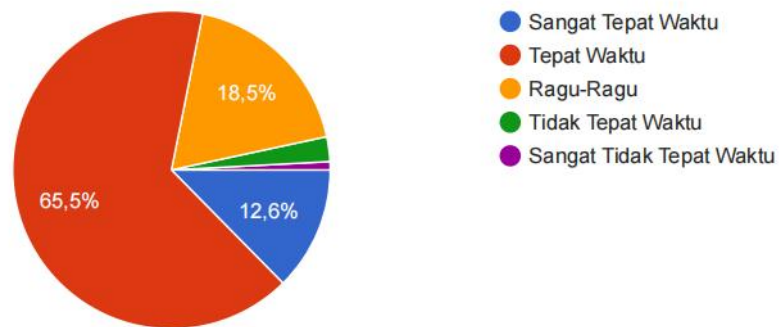
b) Kemudahan prosedur pelayanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 53 Prosedur Layanan



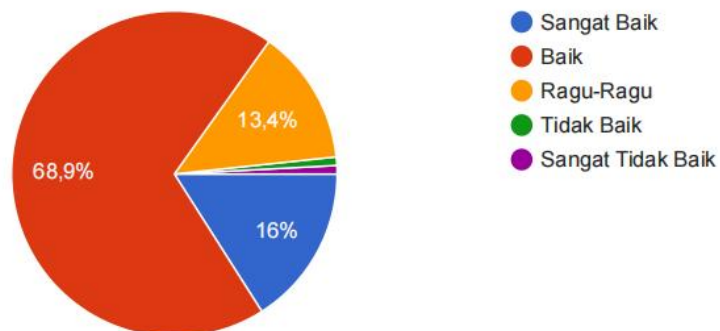
c) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 54 Ketepatan Waktu Layanan



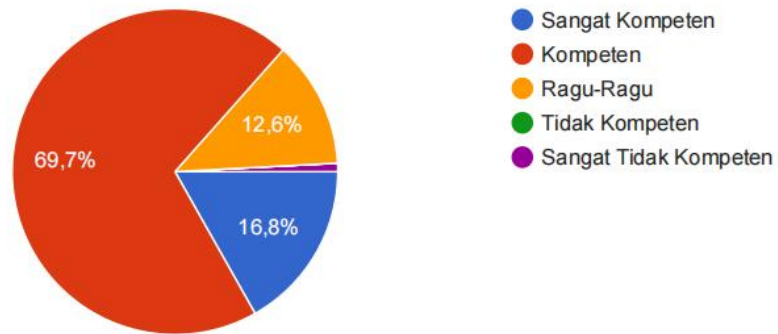
d) Kualitas produk layanan yang terima dari layanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 55 Kualitas Layanan



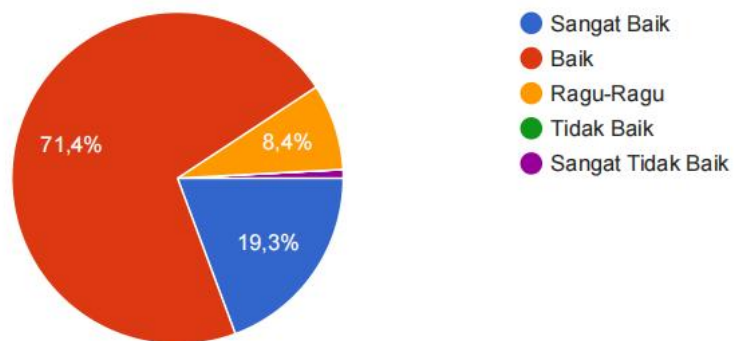
e) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 56 Kompetensi/Kemampuan Petugas Layanan



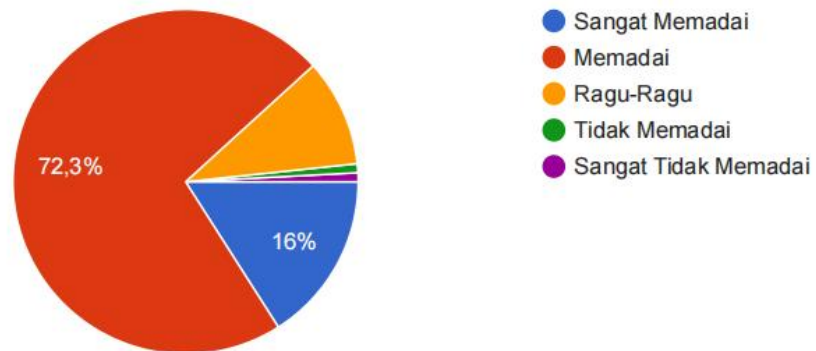
f) Sikap dan perilaku petugas layanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

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 kedepannya lebih baik lagi
- Tidak ada
- Baik
- Bagus
- Jangan ribet ribet
- Cukup baik, tingkatkan yg belum maksimal
- Prosedur nya terlalu banyak
- Sudah baik pelayanannya
- Sudah cukup baik
- Saya belum pernah berhubungan dengan bagian rumah tangga dan barang milik negara
- Petugas sigap
- Bisa ditingkatkan lagi pelayanannya
- Perlu lebih baik dalam pengelolaan sarpras fasum
- Bangku kuliah mungkin bisa di upgrade meja dan kursi terpisah.
- Tingkatkan lagi
- Menjaga yang sudah baik ini

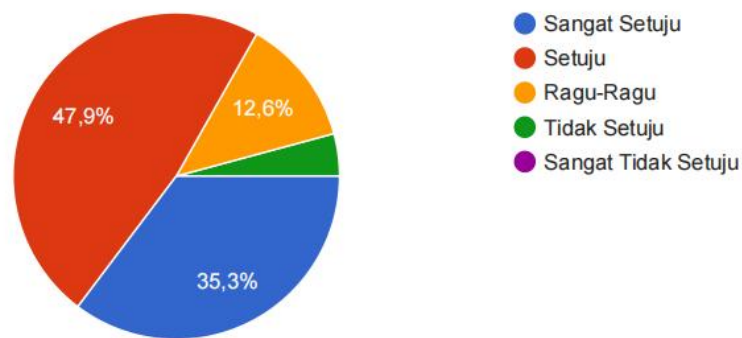
- Mantap sudah bagus
- Mantap ditingkatkan profesionalitasnya
- Bagus
- Fasilitas sudah ditingkatkan dengan baik
- Sesuai dg pelayanan prima
- Lebih d tingkatkan lg
- Karena saya belum pernah berhubungan dengan bagian BMN selama ini, sebatas sebagai mahasiswa pengguna pada waktu kuliah di ruang kelas seminggu sekali.
- Baik
- Tetap dipertahankan
- Colokan buat laptop dan tempat charge HP d perbanyak
- Semoga semakin baik
- Buat sosialisasi
- Sudah baik mohon dipertahankan
- Perbaikan dengan metode PL harusnya bisa lebih cepat ya, untuk lift segera diperbaiki walaupun memang biaya mahal dan tidak bisa PL
- Mungkin ada beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki dan jika ada bangku yang rusak harus di amankan jangan masih di letakkan di dalam ruangan
- Semakin meningkat dan lebih baik
- Kinerja saat ini untuk dipertahankan
- Untuk pelaksanaan bagian keuangan bisa diingatkan kepada mahasiswa melalui instagram karena rata rata mahasiswa sering online di instagram selain itu meminta tolong untuk bantuan dosen dan tendik menyebarluaskan mengenai berita keuangan di poltek STIA LAN
- Tetap dipertahankan

- Sempurnakan yang kurang baik dan pertahankan yang sudah baik
- Agar lebih dipermudah dalam hal peminjaman barang

3) Sarana Prasarana Modern

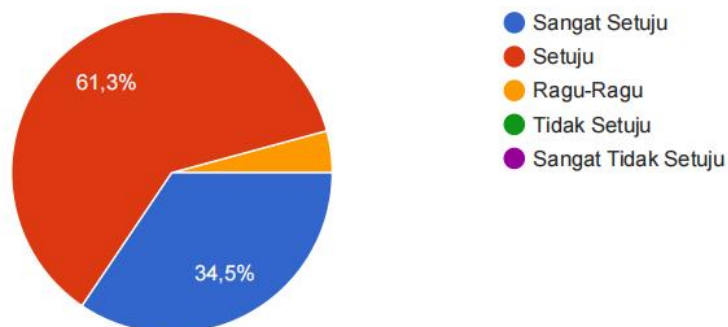
a) Tersedianya jaringan internet yang memadai

Diagram 59 Jaringan Internet Yang Memadai



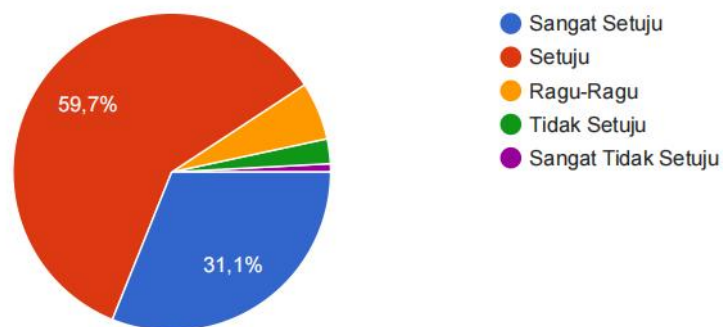
b) Aplikasi yang ada (SIPINTER, E-KKP dll) mendukung layanan menjadi lebih mudah dan cepat

Diagram 60 Aplikasi Mendukung Layanan



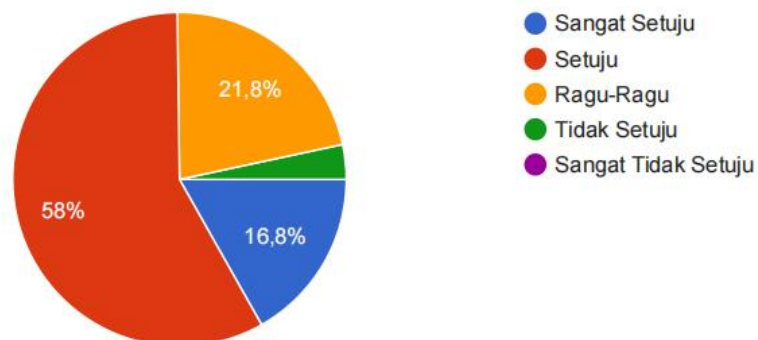
- c) **Fleksibilitas ruang belajar (Learning Management System) lebih mudah dan optimal dilakukan walaupun berada ditempat yang berbeda sehingga proses belajar mengajar dapat dilaksanakan dimanapun berada**

Diagram 61 Fleksibilitas Ruang Belajar



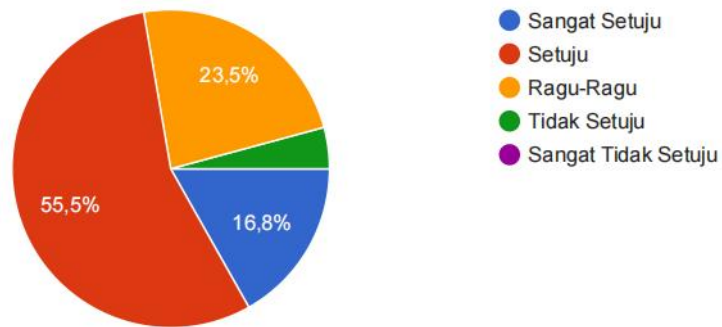
- d) **Fasilitas pojok laktasi yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi fasilitas yang dibutuhkan**

Diagram 62 Fasilitas Pojok Laktasi



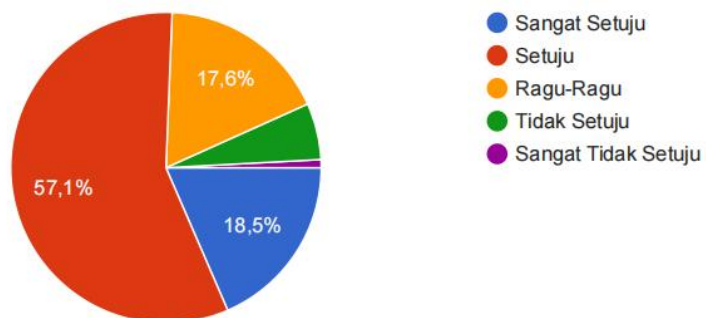
e) Fasilitas ruang ramah anak yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi berbagai fasilitas

Diagram 63 Fasilitas Ruang Ramah Anak



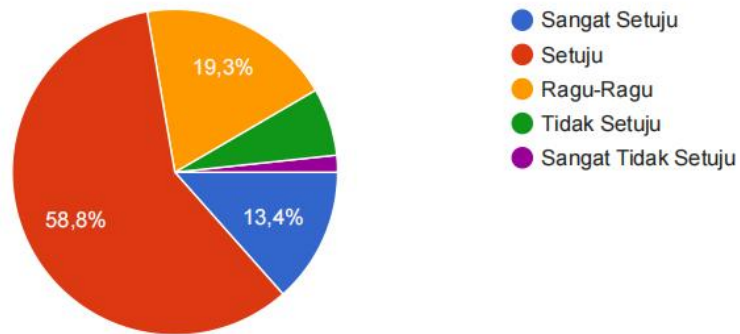
f) Penyediaan fasilitas ramah difabel (ramp/jalur melandai untuk pengguna kursi roda) sudah sangat memadai

Diagram 64 Fasilitas Ramah Difabel



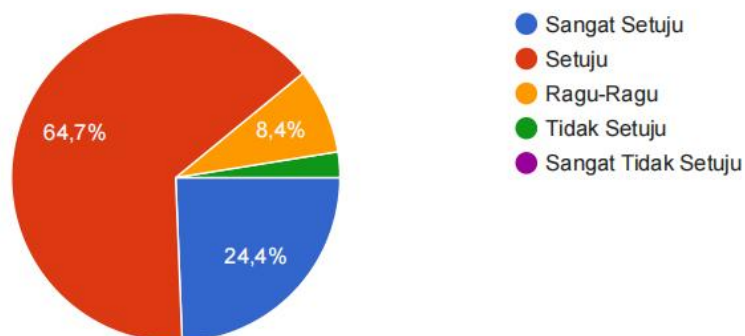
g) Toilet bagi penyandang disabilitas sudah sangat memadai

Diagram 65 Toilet Disabilitas



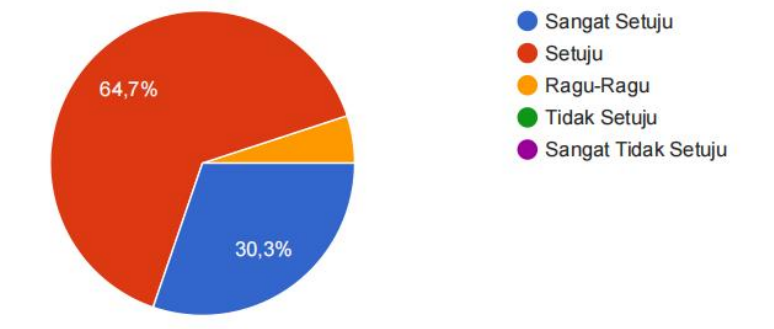
h) Penggunaan air, lampu penerangan, pendingin ruangan, PC/Laptop, LCD sudah disesuaikan untuk mendukung kebutuhan belajar

Diagram 66 Sarana dan Prasarana Memadai



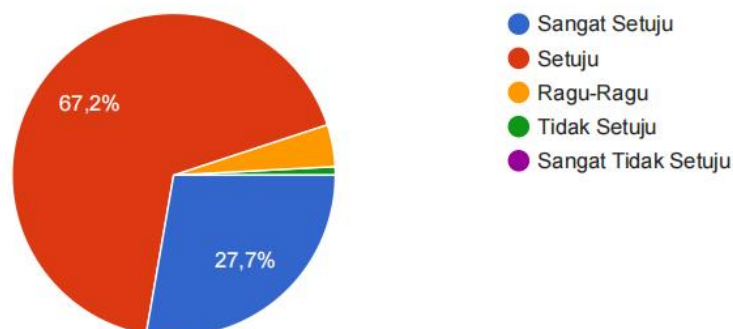
- i) **Kecukupan pencahayaan di ruang kuliah/perpustakaan/lab administrasi/lab komputer sudah sangat memadai sehingga membuat saya nyaman dalam belajar**

Diagram 67 Kecukupan Cahaya



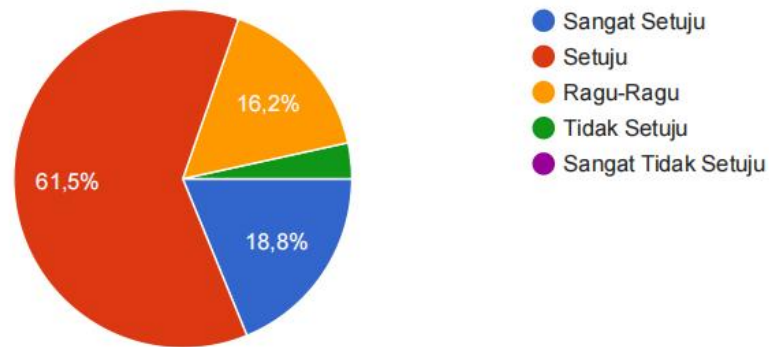
- j) **Sirkulasi udara di ruang kuliah sudah memadai dalam mendukung kegiatan belajar**

Diagram 68 Sirkulasi Udara



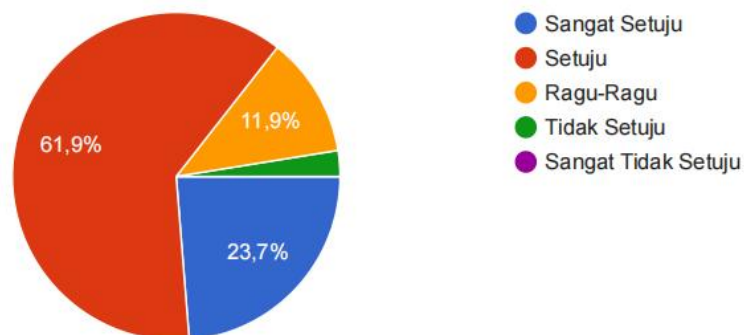
- i) Kursi, meja dan sarana lainnya dalam kondisi baik dan dapat digunakan untuk kegiatan belajar**

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

- Tidak ada
- Perpustakaan kurang luas
- Kalo bisa AC nya jngn terlalu dingin disaat cuaca hujan
Pertahankan yg sudah baik
- Jaringan wifi nya lemot
- Sudah baik pelayannya, namun wifi kampus agar di percepat koneksi nya
- Untuk WiFi yang ada dikampus menurut saya dibeberapa tempat sinyalnya kurang bagus/lemot dan untuk kursi yang ada dikelas ada beberapa yang sudah rusak.
- Antuk ac di lantai 5 kadang blm terasa dan engap
- Sudah cukup baik
- Untuk kursi ruangan kelas kurang nyaman untuk saya yang mempunyai badan bongor
- Mohon untuk LCD disediakan remote agar mudah dinyalakan
- Semoga kedepannya lebih baik, terutama pada jalur kursi roda yang Mana masih sulit digunakan apabila terdapat pengguna yang melewati jalur tersebut. Pertama, jalur tangga khusus kursi roda terlalu curam. Kedua, pada pintu masuk terdapat lantai yang tidak berada pada layer yang sama, menyebabkan kursi roda sulit until masuk. Terakhir, perlu adanya alternative apabila terjadi Hal yang tidak diinginkan pengguna kursi roda seperti lift rusak, karena Hal tersebut merupakan satu satunya fasilitas penunjang pengguna kursi roda until bisa mengakses berbagai lantai. Terima kasih
- Bisa ditingkatkan lgi pelayanan nya

- Sarpras fasum mhn agar diberi perhatian untuk pemeliharaan seperti lift dll
- Kursi dan meja kuliah perlu di upgrade agar ergonomis. Ubin ubin yang sudah tidak menempel perlu diperhatikan.
- Ditingkatkan lagi
- Cukup memadai sarpras nya
- Untuk semua sarpras modern di poltek sudah memadai tapi tolong kebersihan toiletnya mohon di tingkatkan lagi
- Sudah bagus
- Berhasil semoga kedepannya lebih baik lagi
- Ruangan kelas U lantai 3 ac nya sangat dingin kalau malam jd bisa di kurangi untuk temperatur ac nya biar ga kedingina
- Masih ada beberapa ruang kelas yang tidak memiliki meja belajar
- Sudah baik dan bersih serta rapi sudah sesuai dg pemberian pelayanan prima
- Di tingkatkan lg
- Sebaiknya perlu dilakukan petunjuk bahwa di LAN sudah ada fasilitas laktasi, ruang bermain anak.
- Layanan sarana dan prasarana secara keseluruhan sangat baik
- Internet kurang cepat, kursi yg baru kurang ergonomis (kecil), toilet d perbaiki
- Semoga semakin baik
- Meja kursi mahasiswa kurang ergonomis
- Lebih ditingkatkan pelayanannya
- Sudah baik mohon dipertahankan
- Fasilitas saspras lebih di tingkatkan
- Tingkatkan

- Beberapa kursi rusak
 - Baik
 - Kecepatan internet mohon lebih di stabilkan lagi
 - Sangat baik dan memadai
 - Kinerja saat ini perlu ditingkatkan
 - AC nya kedinginan. Yg lain oke banget dah
 - Terkait dengan bangku dan meja mahasiswa di dalam kelas tidak nyaman mohon utk menjadi perhatian terhadap kenyamanan bangku mahasiswa
 - Beberapa lampu masih ada yang kedip kedip baik di lantai 3 atau 5 jadi perlu di crosscek kembali, lalu untuk kursi yang tergabung dengan meja/kursi meja mahasiswa beberapa sudah ada yang tidak kuat, sulit dibuka lipatannya, papan mejanya sudah lemas, dan ada beberapa part yang kendor
 - Tetap dipertahankan
 - Beberapa anak tangga ada yang patah ujung nya, meja di taman baca tidak ada 1
 - Saya berharap agar semua kursi dan meja perkuliahan disamaratakan dengan fasilitas yg lebih baik lagi.
- Terima kasih

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 83% atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai dan 79% atau baik menurut mahasiswa. Sedangkan Layanan Bidang RT dan BMN memiliki nilai 85 % atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai dan 79% atau baik menurut mahasiswa. Layanan Bidang SDM memiliki nilai 83% atau sangat puas menurut para pegawai. Sarana dan Prasarana Modern memiliki nilai 82 % atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai dan 1% atau sangat baik menurut 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
- Dilakukan pelatihan bagi petugas layanan