



**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
BAGIAN KEUANGAN DAN UMUM
SEMESTER II 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	7
C. MAKSUD TUJUAN	7
D. WAKTU DAN TEMPAT	7
E. RESPONDEN	8
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 ...	13
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	54
A. KESIMPULAN	54
B. SARAN	54

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Kualitas Layanan BKU ..	11
Diagram 2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan BKU	12
Diagram 3 Profil Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	13
Diagram 4 Lama Bekerja Pegawai	13
Diagram 5 Jenjang Pendidikan Mahasiswa	14
Diagram 6 Profil Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin	14
Diagram 7 Profil Mahasiswa Per Semester	Error! Bookmark not defined.
Diagram 8 Jenis Layanan	15
Diagram 9 Persyaratan/Kebijakan Layanan	15
Diagram 10 Kemudahan Prosedur Layanan	16
Diagram 11 Ketepatan Waktu Layanan	16
Diagram 12 Produk Layanan	17
Diagram 13 Kompetensi Petugas	17
Diagram 14 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan	18
Diagram 15 Sarana dan Prasarana Layanan	18
Diagram 16 Kejelasan Persyaratan Layanan	20
Diagram 17 Kemudahan Prosedur Layanan	20
Diagram 18 Ketepatan Waktu Layanan	21
Diagram 19 Kualitas Produk Layanan	21
Diagram 20 Kompetensi Petugas Layanan	22
Diagram 21 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan	22
Diagram 22 Kejelasan Persyaratan Layanan	24
Diagram 23 Kemudahan Prosedur Pelayanan	24
Diagram 24 Ketepatan Waktu Layanan	25
Diagram 25 Kualitas Produk Layanan	25
Diagram 26 Kompetensi Petugas Layanan	26
Diagram 27 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan	26
Diagram 28 Sarana dan Prasarana Layanan	27
Diagram 29 Kelengkapan Sarana dan Prasarana Berbasis IT	28
Diagram 30 Jaringan Internet Yang Memadai	28
Diagram 31 Aplikasi Mendukung Layanan	29
Diagram 32 Fleksibilitas Ruang Kerja	29
Diagram 33 Pojok Laktasi	30
Diagram 34 Ruang Ramah Anak	30
Diagram 35 Fasilitas Ramah Difabel	31
Diagram 36 Toilet Penyandang Disabilitas	31
Diagram 37 Penggunaan Tumbler/Botol Air Minum	32

Diagram 38 Penggunaan Kertas Bekas	32
Diagram 39 Penggunaan Sarana dan Prasarana	33
Diagram 40 Kecukupan Pencahayaan	33
Diagram 41 Sirkulasi Udara	34
Diagram 42 Sarana dan Prasarana Dalam Kondisi Baik	34
Diagram 43 Rambu-Rambu Keselamatan	35
Diagram 44 Jenis Pelayanan	36
Diagram 45 Kejelasan Persyaratan/Kebijakan	37
Diagram 46 Kemudahan Prosedur Layanan	37
Diagram 47 Ketepatan Waktu Layanan	38
Diagram 48 Kualitas Produk Layanan	38
Diagram 49 Kompetensi Petugas Layanan	39
Diagram 50 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan	39
Diagram 51 Sarana dan Prasarana	40
Diagram 52 Kejelasan Persyaratan	41
Diagram 53 Prosedur Layanan	42
Diagram 54 Ketepatan Waktu Layanan	42
Diagram 55 Kualitas Layanan	43
Diagram 56 Kompetensi/Kemampuan Petugas Layanan	43
Diagram 57 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan	44
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	13

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 ini

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 2023.

B. PERMASALAHAN

1. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan dan Pelaksanaan Layanan Bagian Perencanaan dan Keuangan Politeknik STIA LAN Jakarta Semester 2 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 2 tahun 2023;
3. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan dan Pelaksanaan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia Politeknik STIA LAN Jakarta Semester 2 tahun 2023;
4. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan Sarana dan Prasarana Politeknik STIA LAN Jakarta Semester 2 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 04 Desember – 19 Desember 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 (18 dosen dan 22 tenaga kependidikan) dan 126 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 166 responden (40 Pegawai dan 126 Mahasiswa) ditampilkan pada gambar dibawah ini:

Diagram 1 Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Kualitas Layanan BKU

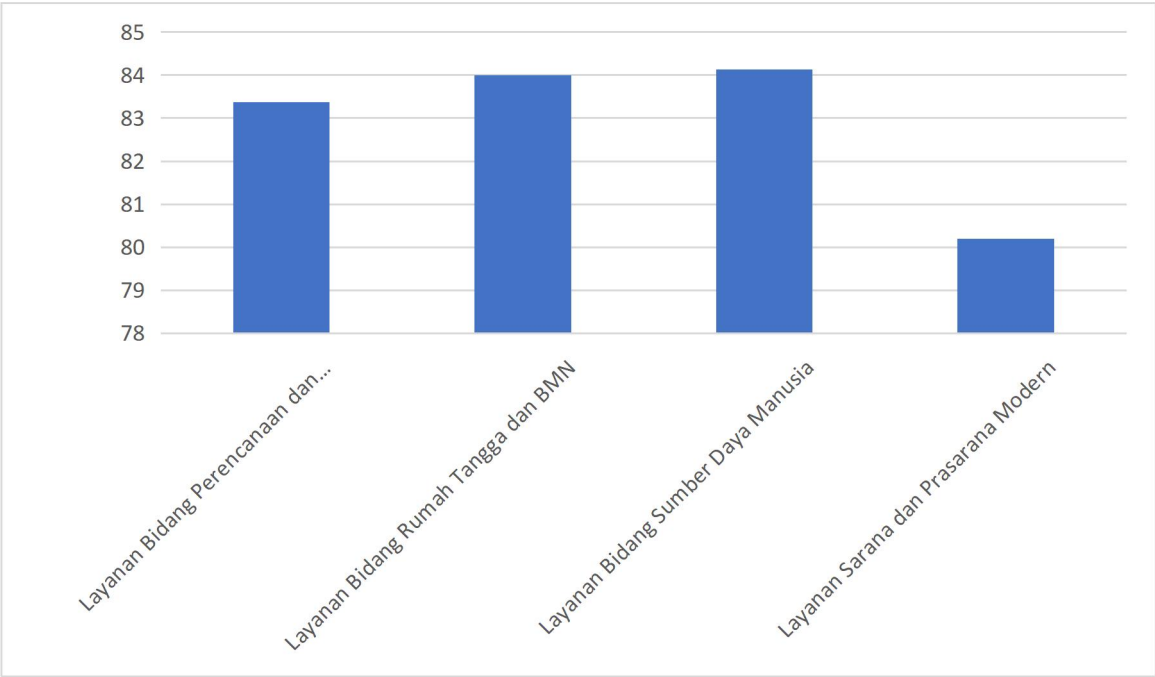
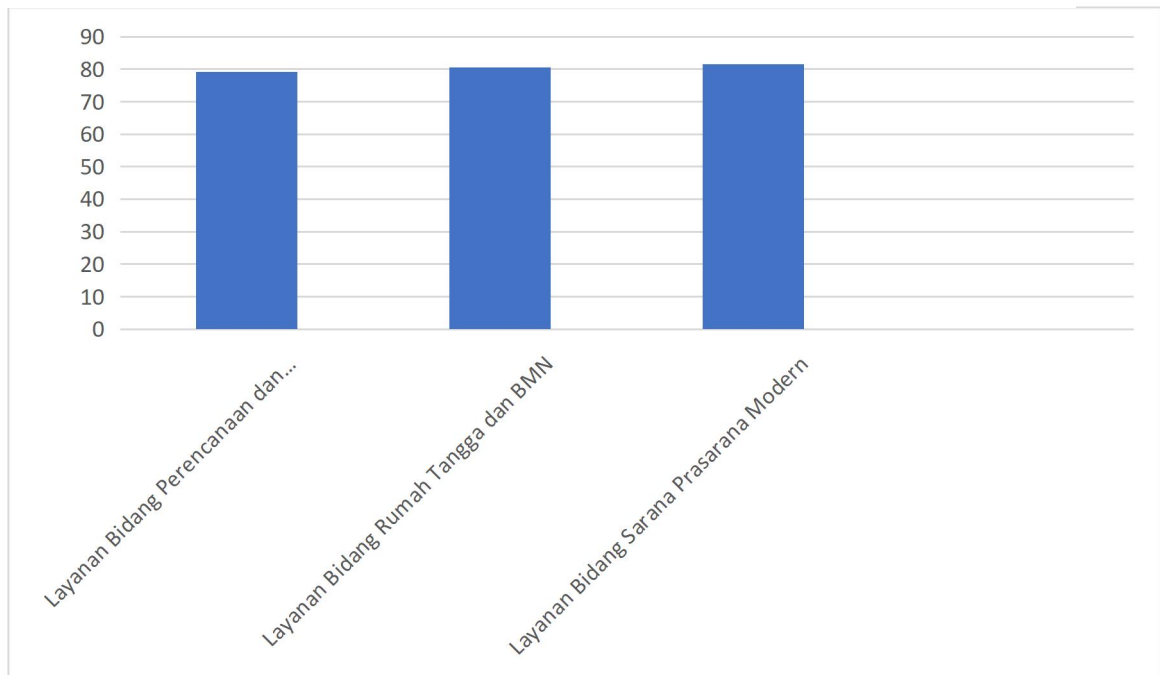


Diagram 2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan BKU



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 83,37 % atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai dan 79,18% atau baik menurut mahasiswa. Sedangkan Layanan Bidang RT dan BMN memiliki nilai 84 % atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai dan 80,6% atau baik menurut mahasiswa. Layanan Bidang SDM memiliki nilai 84,14% atau sangat puas menurut para pegawai. Sarana dan Prasarana Modern memiliki nilai 80,2 % atau memiliki layanan yang baik menurut pegawai dan 81,59% atau sangat baik menurut mahasiswa.

B. HASIL TINGKAT KEPUASAN MANURUT KELOMPOK RESPONDEN

1. Profil Responden

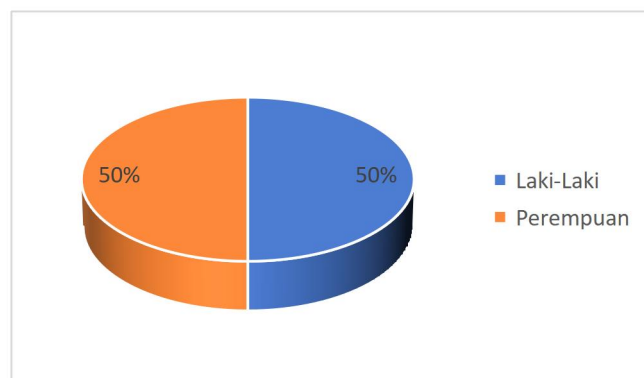
a. Profil Responden Berdasarkan Peran

Tabel 2 Profil Responden Berdasarkan Peran

No	Peran	Responden	Persentasi Responden
1	Pegawai	40	25%
2	Mahasiswa	125	75%
Total		165	100%

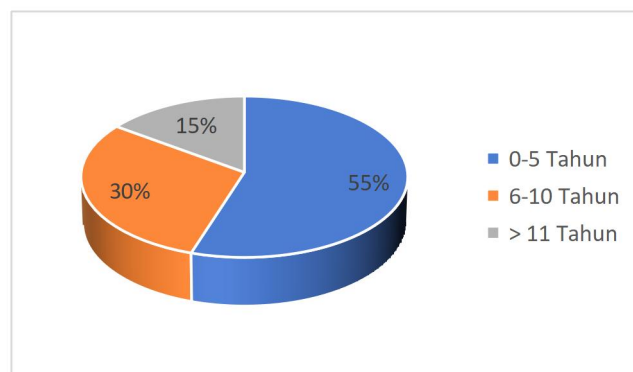
b. Profil Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Diagram 3 Profil Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin



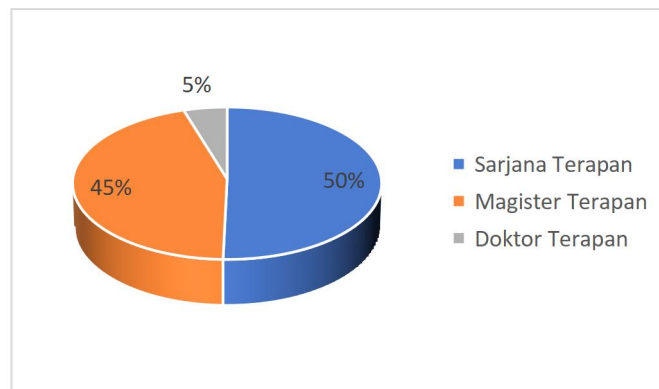
c. Profil Lama Bekerja Pegawai

Diagram 4 Lama Bekerja Pegawai



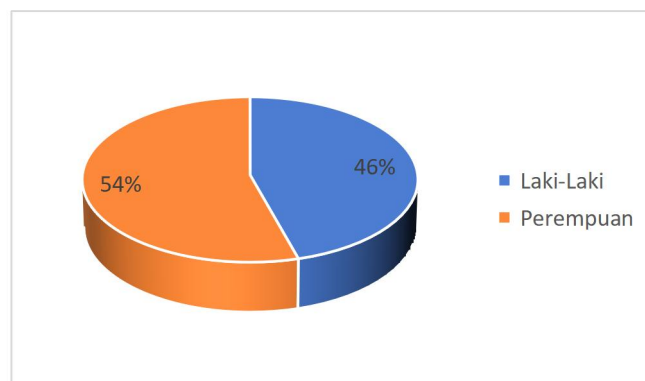
d. Profil Jenjang Pendidikan Mahasiswa

Diagram 5 Jenjang Pendidikan Mahasiswa



e. Profil Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin

Diagram 6 Profil Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Hasil Tingkat Kepuasan

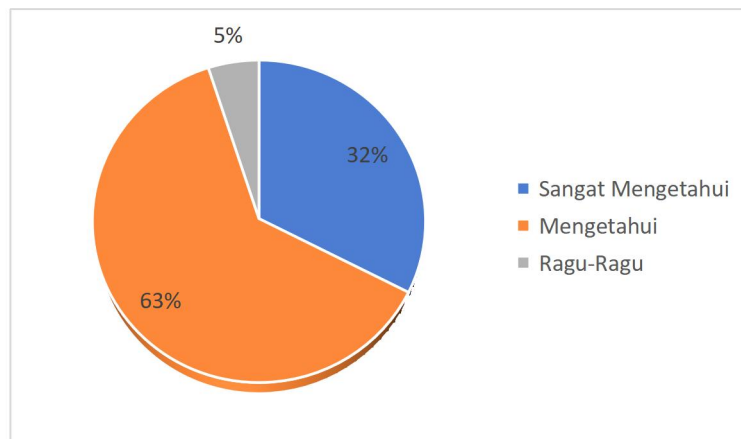
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pegawai dan mahasiswa terhadap BKU Politeknik STIA LAN Jakarta. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan BKU Politeknik STIA LAN Jakarta. Berikut hasil tingkat kepuasan terhadap layanan BKU Politeknik STIA LAN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

a. Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Layanan BKU

1) Layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

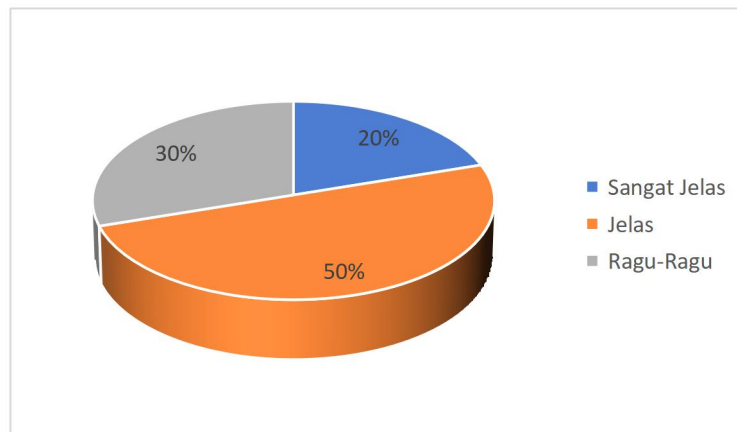
a) Jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 7 Jenis Layanan



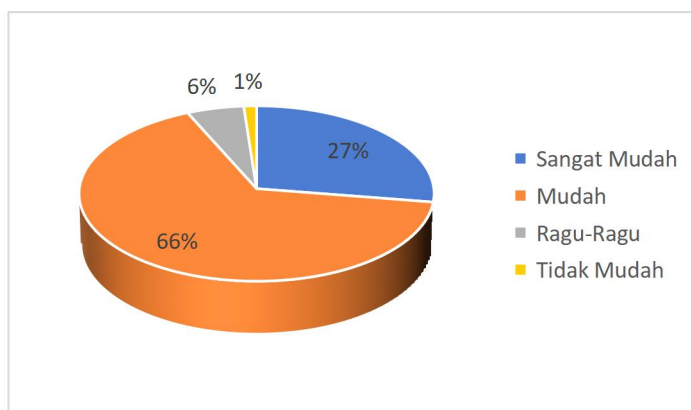
b) Kejelasan persyaratan/kebijakan pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 8 Persyaratan/Kebijakan Layanan



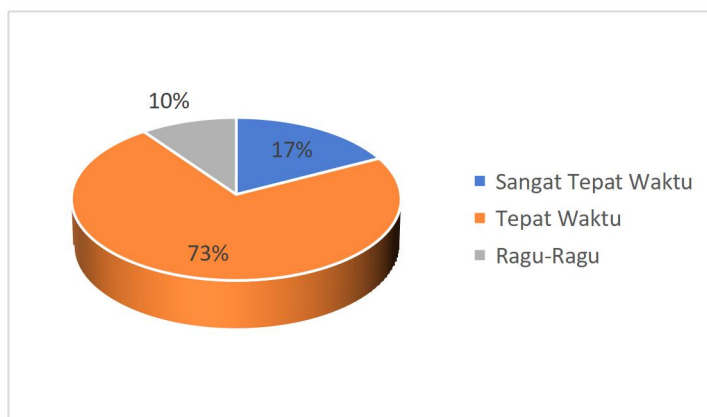
c) Kemudahan prosedur pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 9 Kemudahan Prosedur Layanan



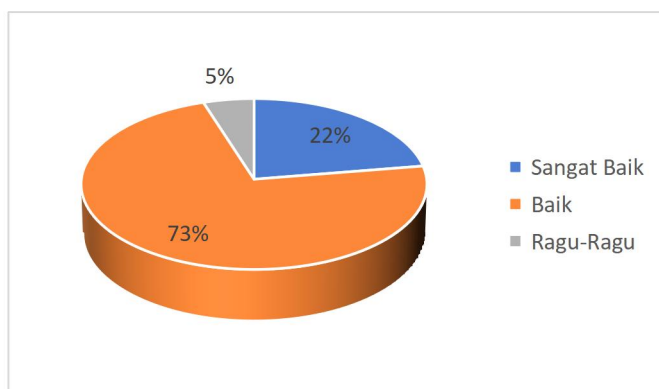
d) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 10 Ketepatan Waktu Layanan



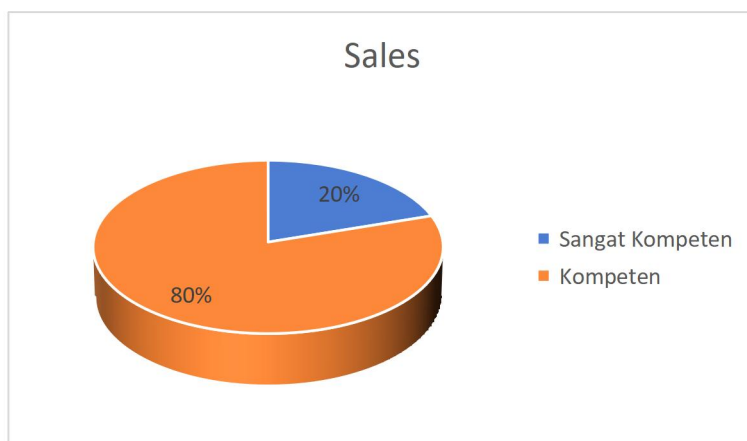
e) Kualitas produk layanan yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 11 Produk Layanan



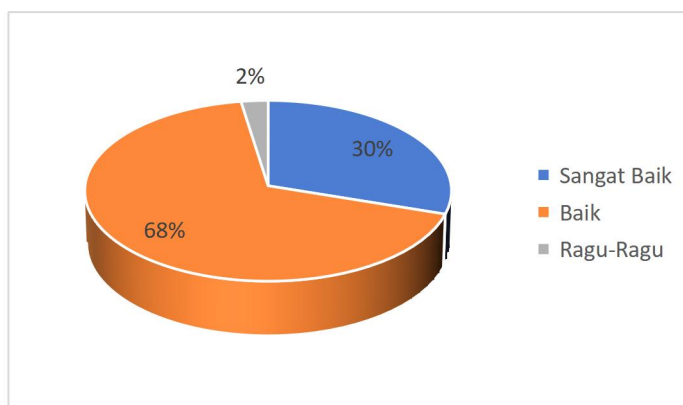
f) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 12 Kompetensi Petugas



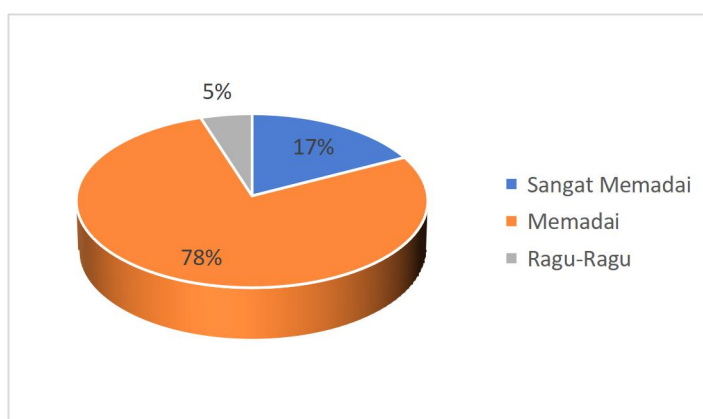
g) Sikap dan perilaku petugas layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

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

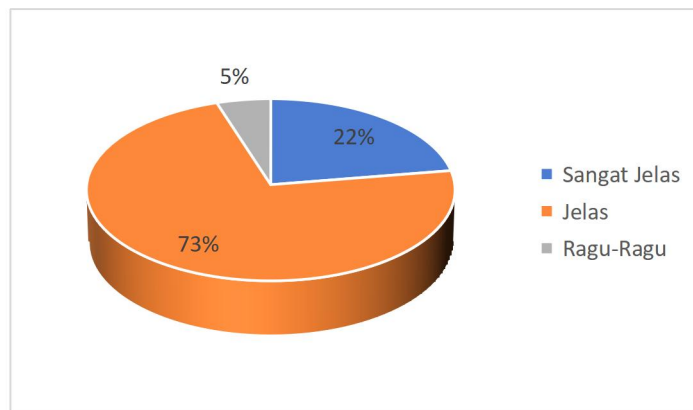
- pelayanan pada bidang perencanaan dan keuangan sudah cukup baik namun kualitas sarana dan prasarana dalam penunjang pelayanan diharapkan dapat ditingkatkan

- Unit kerja agar didampingi dalam penyusunan KAK dan RAB
- Cukup
- Sudah baik
- Agar diberikan fleksibilitas dalam perubahan perencanaan kerja
- Agar dapat lebih terbuka dan memperhatikan aspirasi dalam perencanaan keuangan
- Good
- Mohon lebih ramah jika ada pertanyaan dan mohon RLk lebih adil diberikan kepada semua anggota tim, tidak pada kelompok tertentu/itu-itu saja
- Transparansi dan kejelasan prosedur
- Mempunyai gambaran umum (dalam angka) perencanaan dan keuangan 2024 dan disosialisasikan saat raker.
- Semoga tetap menjaga kinerja baik dan semakin ditingkatkan pelayanannya
- Terima Kasih
- Sudah baik dan sesuai kompetensinya
- Perlu didesain infografis perencanaan dan kegiatan berbasis keuangan tahun berjalan yang bisa diakses secara transparan oleh semua pegawai
- Perlu disampaikan RKAKL

2) Layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

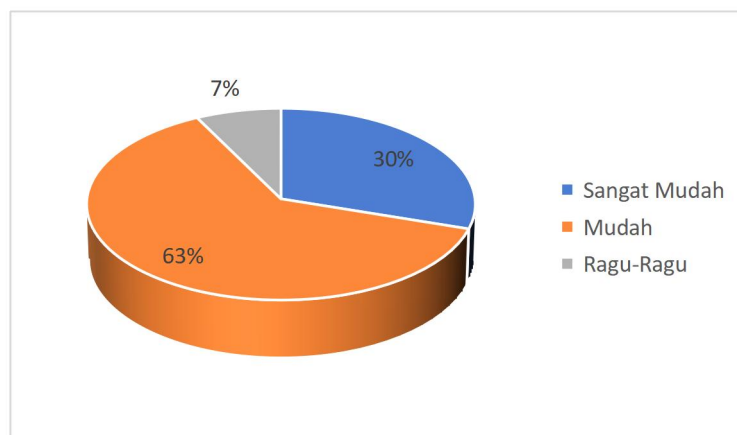
a) Kejelasan persyaratan pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 15 Kejelasan Persyaratan Layanan



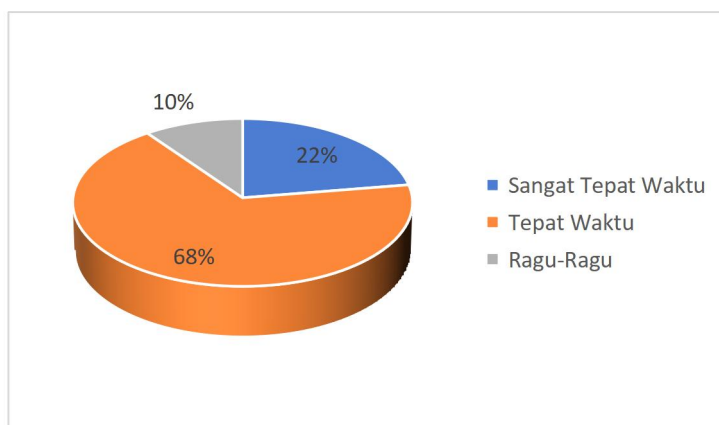
b) Kemudahan prosedur pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 16 Kemudahan Prosedur Layanan



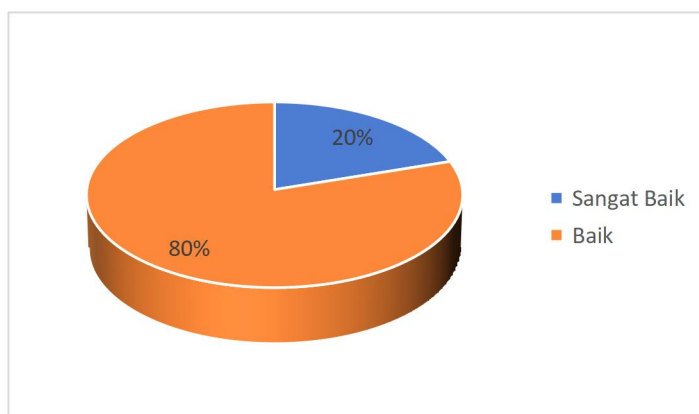
c) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 17 Ketepatan Waktu Layanan



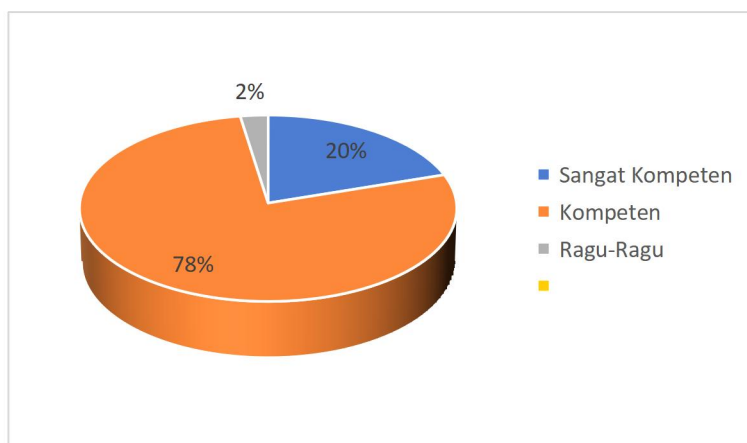
d) Kualitas produk layanan yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 18 Kualitas Produk Layanan



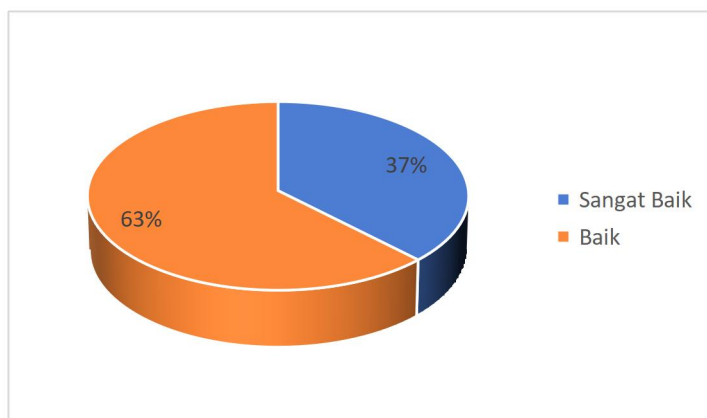
e) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara?

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



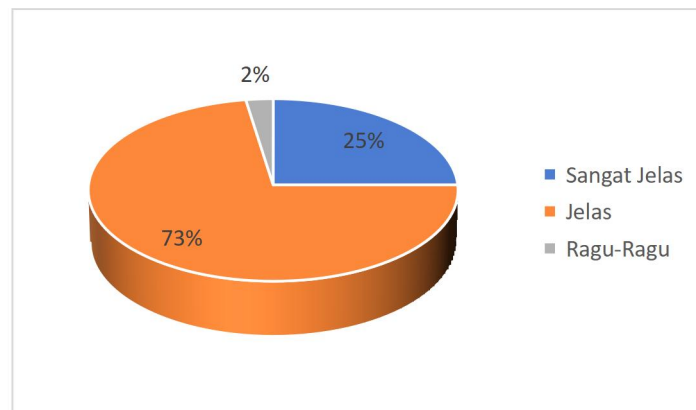
**g) Saran/masukan terhadap pelayanan Bidang Rumah
Tangga dan Barang Milik Negara**

- Bangun aula pertemuan baru
- Tingkatkan terus pelayanan
- Pelayanan unit rumah tangga dan BMN sudah cukup baik dan diharapkan ketepatan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan dapat meningkat untuk kedepannya
- Cukup
- Semakin baik dan ditingkatkan
- Terimakasih sarprasnya
- Mantap
- Perlu updating sarana pembelajaran dan ruang serba guna
- Agar dapat lebih kompak dan terkoordinir
- Mohon lebih ramah terhadap mahasiswa dan dosen dan jangan birokratis. Poltek milik semua dan tanpa mahasiswa, Poltek bisa bubar. Jangan curiga berlebihan terhadap mahasiswa.
- Tingkatkan kualitas dan kuantitas sarpras
- Jenis souvenir lebih beragam dan berwarna
- Perlu menjaga konsistensi kinerja dan meningkatkan pelayanan semakin lebih baik
- Optimalisasi dan konsistensi pemanfaatan aplikasi PakRTOnline
- Perlu kejelasan DBR

3) Layanan Bidang Sumber Daya Manusia

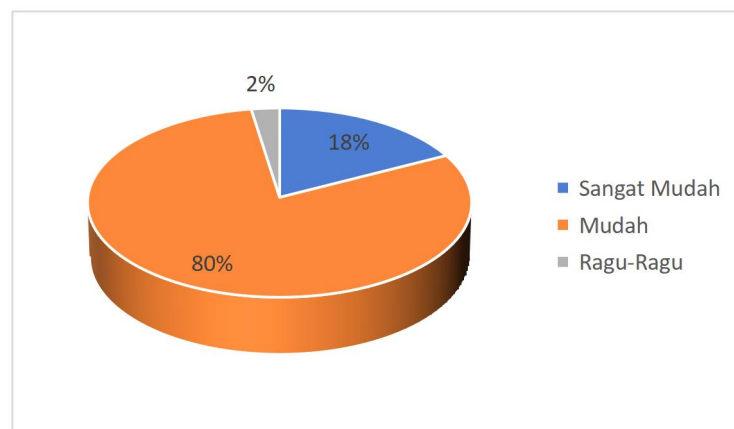
a) Kejelasan persyaratan pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 21 Kejelasan Persyaratan Layanan



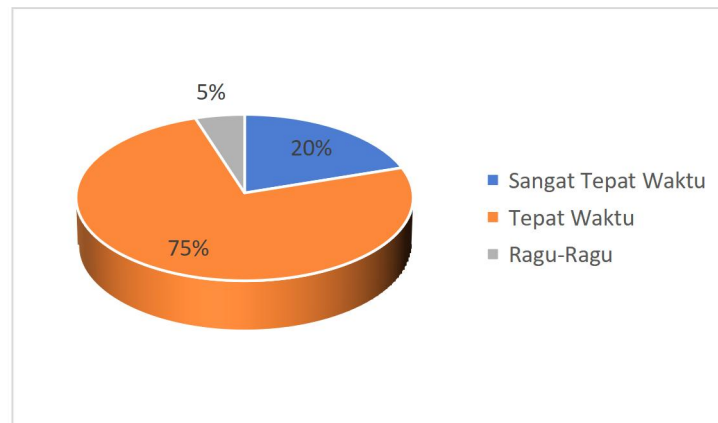
b) Kemudahan prosedur pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 22 Kemudahan Prosedur Pelayanan



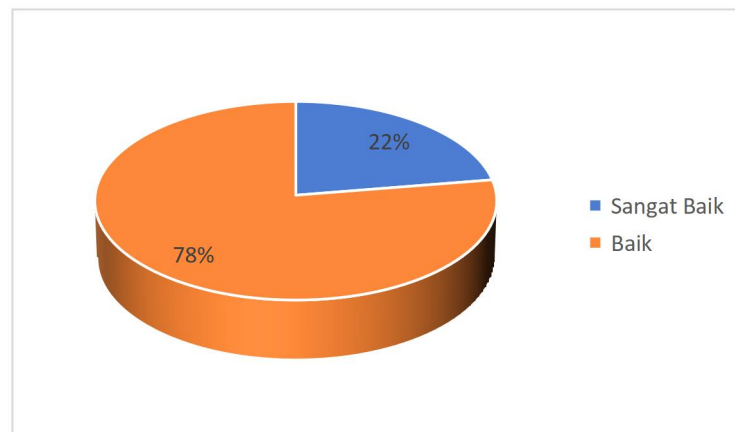
c) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 23 Ketepatan Waktu Layanan



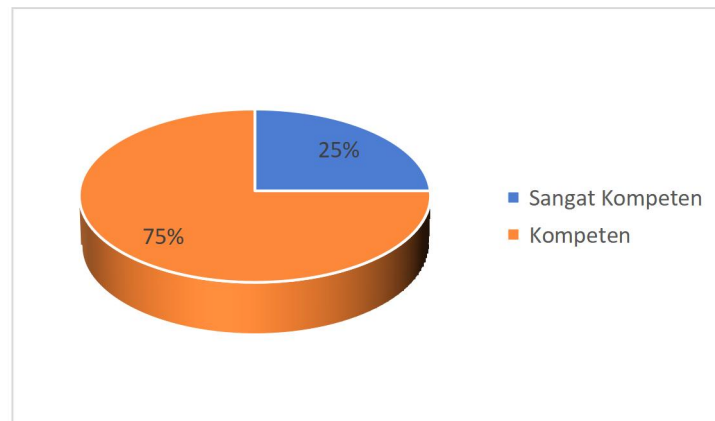
d) Kualitas produk layanan dari layanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 24 Kualitas Produk Layanan



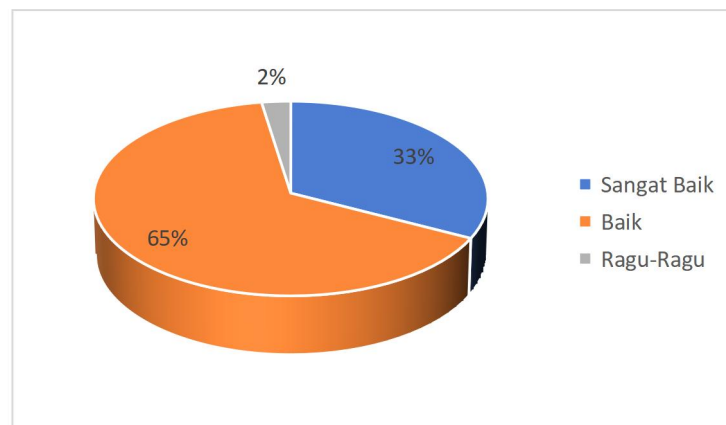
e) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 25 Kompetensi Petugas Layanan



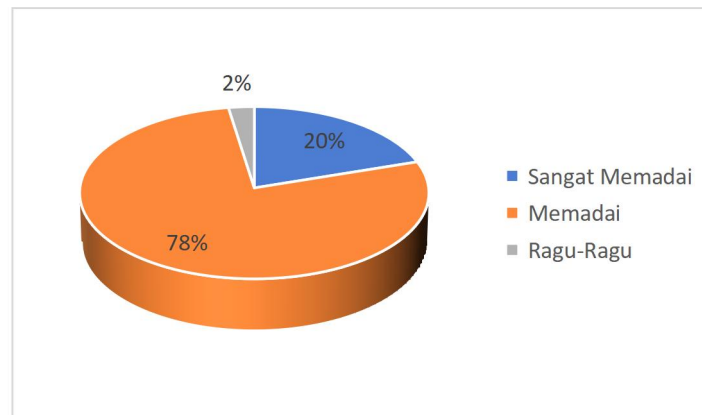
f) Sikap dan perilaku petugas layanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 26 Sikap dan Perilaku Petugas Layanan



g) Sarana dan Prasarana layanan Bidang Sumber Daya Manusia

Diagram 27 Sarana dan Prasarana Layanan



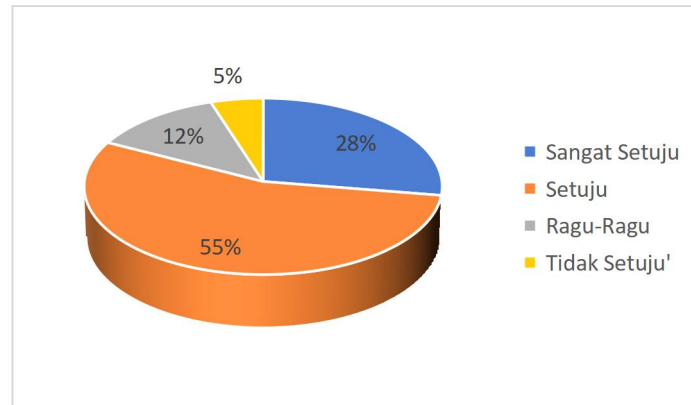
h) Saran/masukan terhadap pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

- Perlu disusun dokumen Analisis Kebutuhan Pengembangan Kompetensi pegawai Poltek
- Terus semangat
- Pelayanan Bidang SDM sudah cukup baik, diharapkan aplikasi SDM seperti Idaman atau SIKTKP dapat ditingkatkan dari segi fitur dan fungsionalitas
- Semakin baik dan ditingkatkan
- Terimakasih kinerjanya
- Agar dapat lebih tepat waktu dalam menyelesaikan layanan
- Perlu ada diklat bagi Laboran dan Tenaga Kependidikan Pendamping Prodi
- Kompetensi pegawai, khususnya tenaga kependidikan lebih diperhatikan dan dikembangkan.
- Menjaga konsistensi pelayanan dan peningkatan terus menerus
- Perlunya pemerataan kesempatan mengikuti pengembangan SDM utk tendik

4) Sarana Prasarana Modern

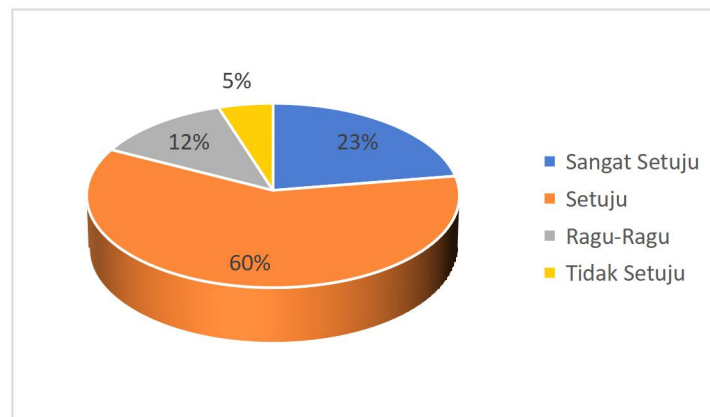
a) Kelengkapan dengan sarana dan prasarana berbasis IT sesuai dengan kebutuhan

Diagram 28 Kelengkapan Sarana dan Prasarana Berbasis IT



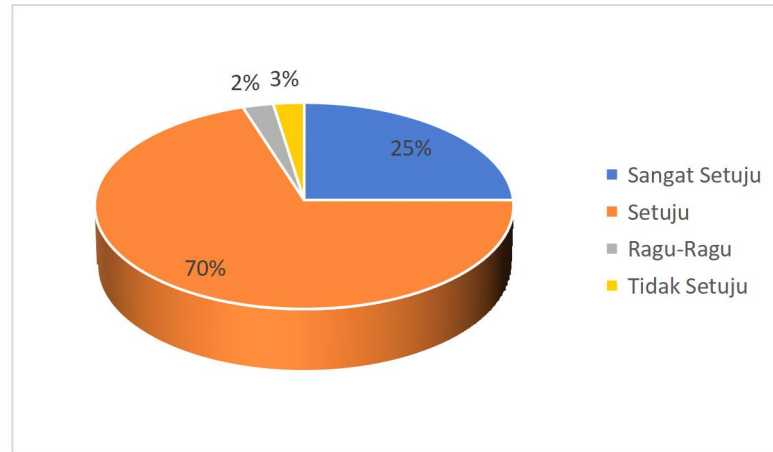
b) Jaringan Internet Yang Memadai

Diagram 29 Jaringan Internet Yang Memadai



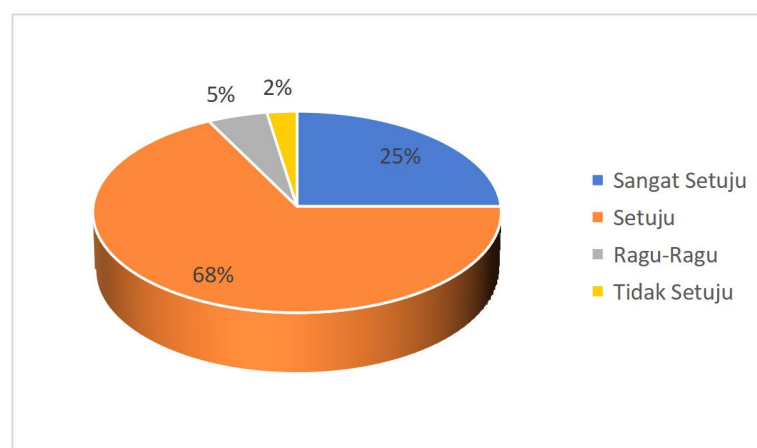
- c) Aplikasi yang ada (SIPINTER, SIKTKP, E-KKP dll) mendukung layanan menjadi lebih mudah dan cepat

Diagram 30 Aplikasi Mendukung Layanan



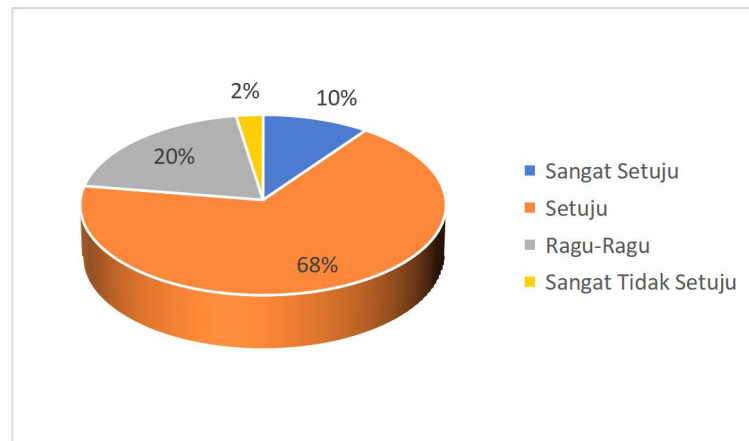
- d) Fleksibilitas ruang kerja (conference room, video conference) lebih mudah dan optimal dilakukan walaupun berada ditempat yang berbeda sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dimanapun berada tetap produktif

Diagram 31 Fleksibilitas Ruang Kerja



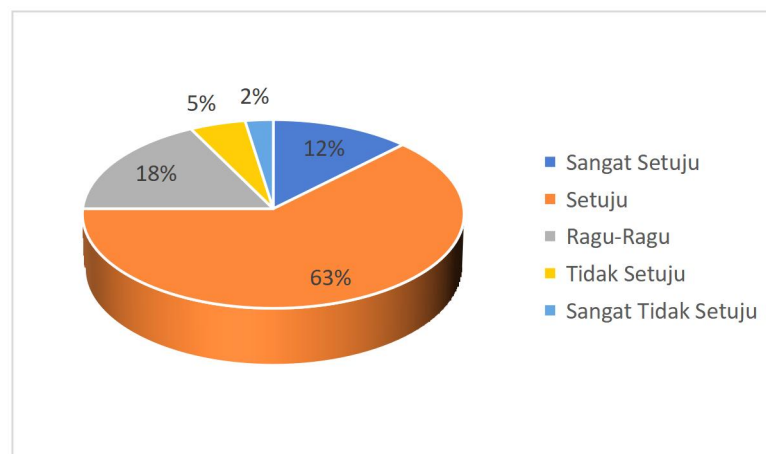
- e) Fasilitas Pojok laktasi yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi fasilitas yang dibutuhkan**

Diagram 32 Pojok Laktasi



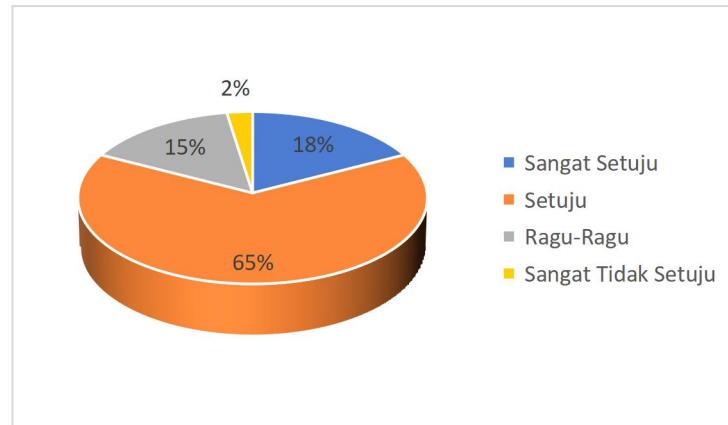
- f) Fasilitas Ruang ramah anak yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi berbagai fasilitas**

Diagram 33 Ruang Ramah Anak



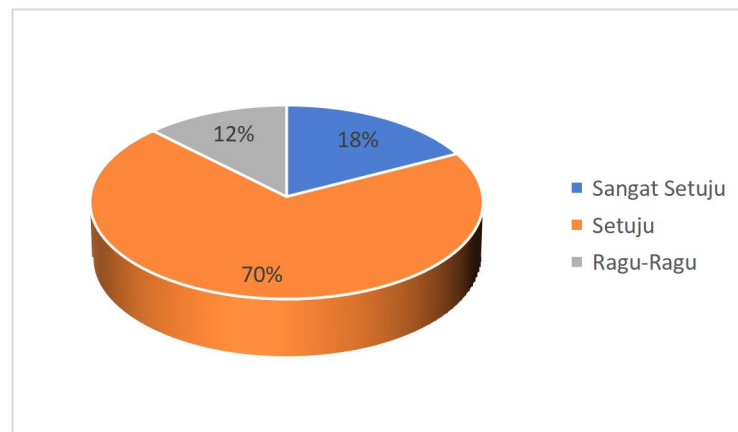
g) Penyediaan fasilitas ramah difabel (ramp/jalur melandai untuk pengguna kursi roda) sudah sangat memadai

Diagram 34 Fasilitas Ramah Difabel



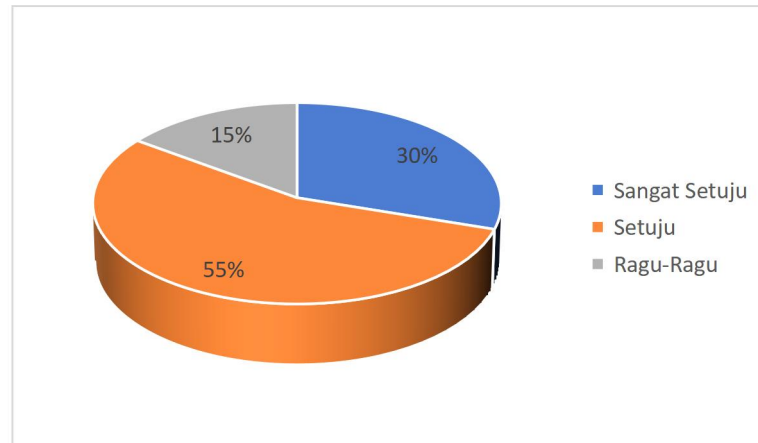
h) Toilet bagi penyandang disabilitas sudah sangat memadai

Diagram 35 Toilet Penyandang Disabilitas



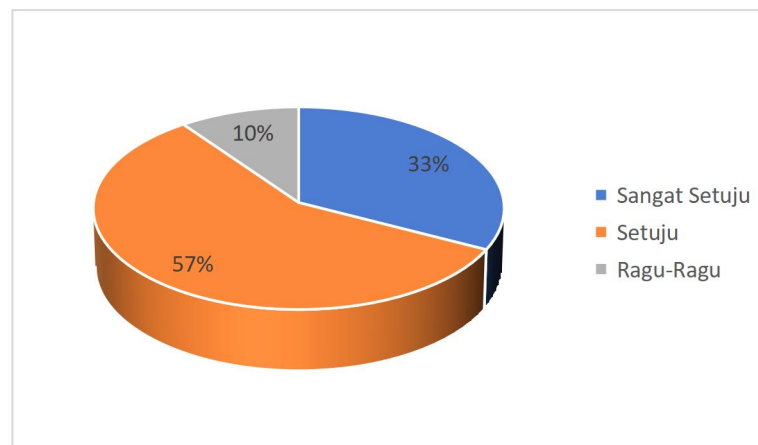
- i) Penggunaan tumbler/botol air minum saat rapat lebih efektif dibandingkan penggunaan air mineral kemasan dalam upaya mendukung go green**

Diagram 36 Penggunaan Tumbler/Botol Air Minum



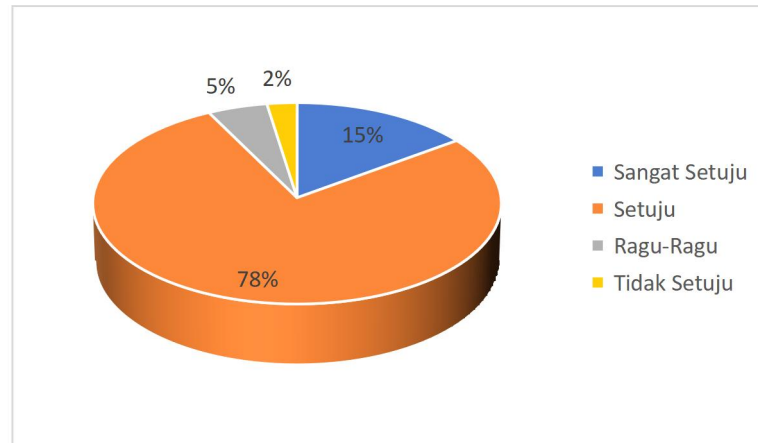
- j) Penggunaan kertas bekas untuk print draft dokumen dilakukan sebagai upaya pengurangan sampah kertas (go green)**

Diagram 37 Penggunaan Kertas Bekas



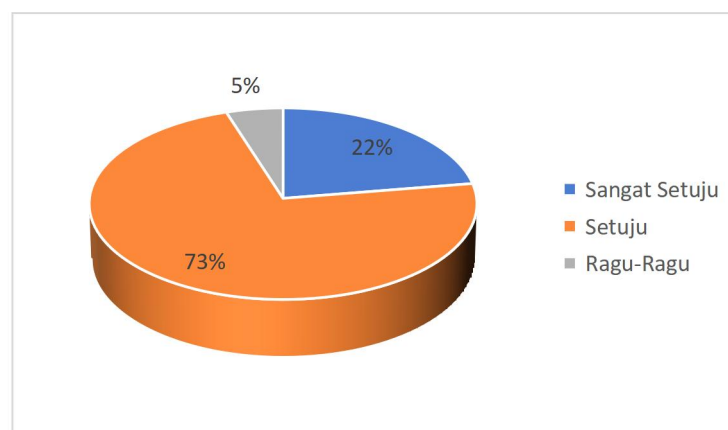
- i) **Penggunaan air, lampu penerangan, pendingin ruangan, PC/Laptop, LCD sudah disesuaikan untuk mendukung kebutuhan kerja**

Diagram 38 Penggunaan Sarana dan Prasarana



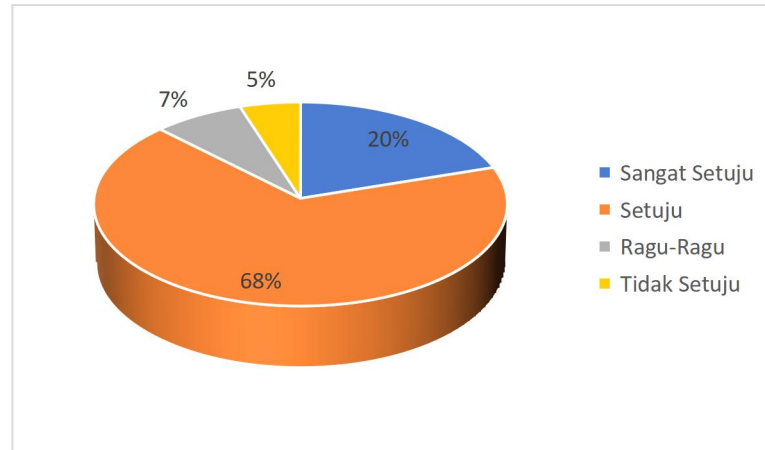
- j) **Kecukupan pencahayaan di ruang kerja/kuliah sudah sangat memadai sehingga membuat saya nyaman dalam bekerja/mengajar**

Diagram 39 Kecukupan Pencahayaan



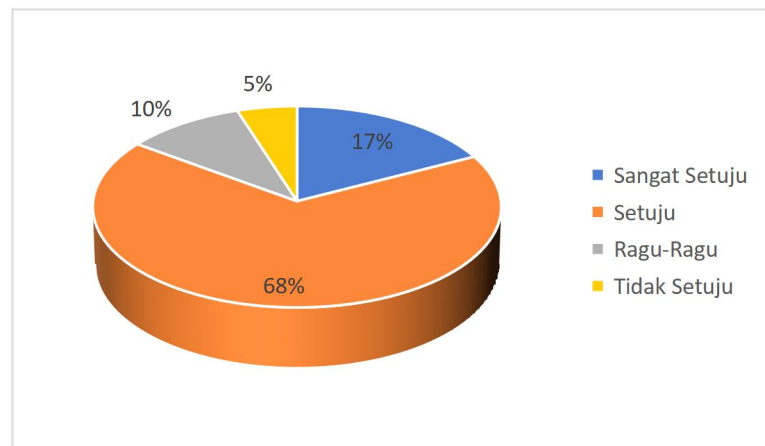
k) Sirkulasi udara di ruang kerja/kuliah sudah memadai dalam mendukung kegiatan bekerja/belajar mengajar

Diagram 40 Sirkulasi Udara



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

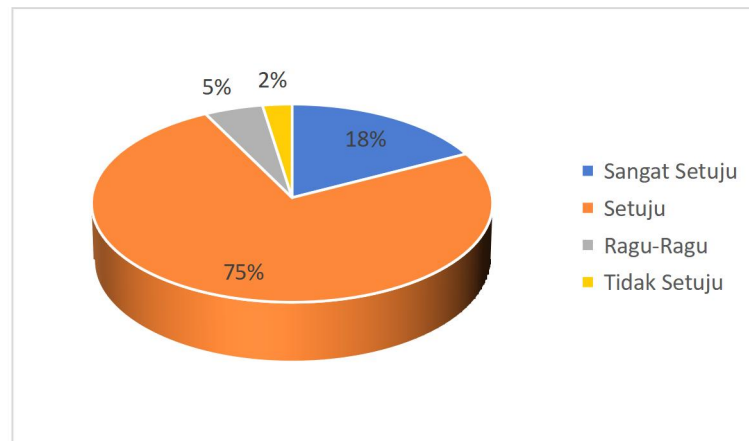
Diagram 41 Sarana dan Prasarana Dalam Kondisi Baik



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 Isarana dan prasarana modern

- Internet harus lebih cepat dan stabil lagi, modernisasi ruangan sarana prasarana yang bersifat futuristik diharapkan dapat menunjang proses belajar mengajar maupun bekerja
- Beberapa ruang kelas lantai 5 agak panas, ada problem AC
- Agar lebih baik lagi perlu ditingkatkan lagi
- Segera alokasikan anggaran sebesar besarnya untuk kemajuan iptek kampus
- Perlu penyesuaian suhu ruangan, ada yg panas di kelas, sementara di beberapa sisi terlalu dingin, kursi dosen ada yang sdh kurang baik kondisinya
- Perlu pemeliharaan secara berkala terkait kualitas sarana dan prasarana
- Sudah memadai dan sangat mendukung kegiatan civitas akademika.
- Pintu Poltek agar auto open

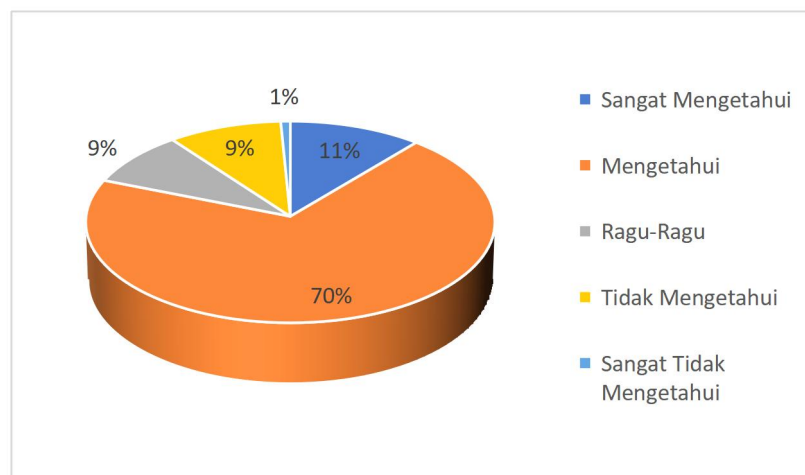
- Perlu adanya pergantian kursi, selama 5 tahun saya bekerja, belum pernah dapat kursi baru. Semoga tahun 2024 diganti kursi yang lebih memadai, terima kasih.
- Kursi pegawai dan dosen di kelas tolong segera diganti, toilet untuk difabel seharusnya pakai pintu yang digeser, jika ingin menerapkan penggunaan tumbler maka harus disediakan dispenser dan galon untuk isi ulang pada setiap ruang rapat

b. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan BKU

1) Layanan Bagian Keuangan

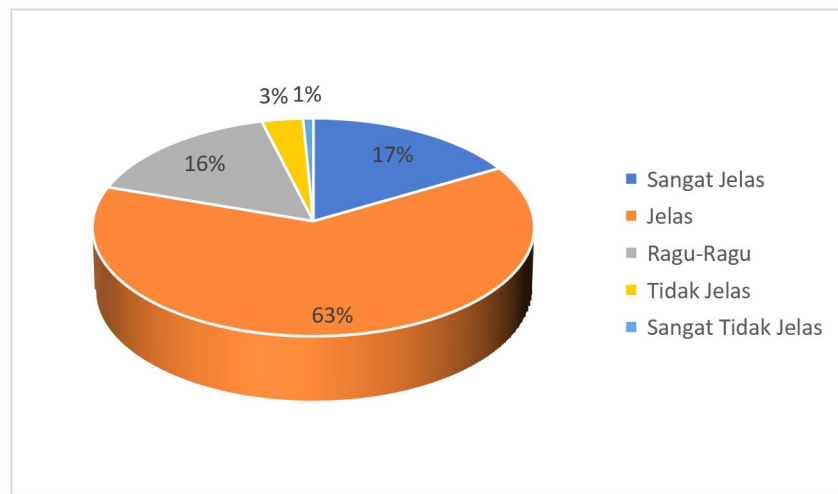
a) Jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Bagian Keuangan

Diagram 43 Jenis Pelayanan



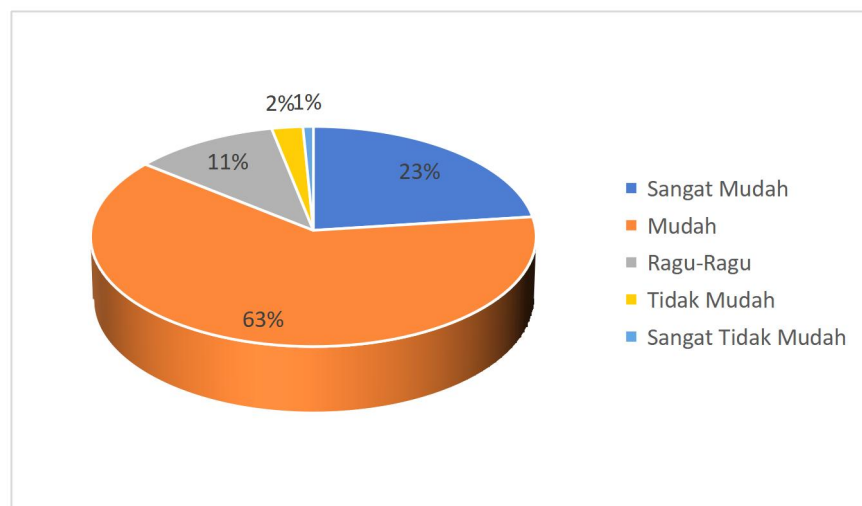
b) Kejelasan persyaratan/kebijakan pelayanan Bagian Keuangan

Diagram 44 Kejelasan Persyaratan/Kebijakan



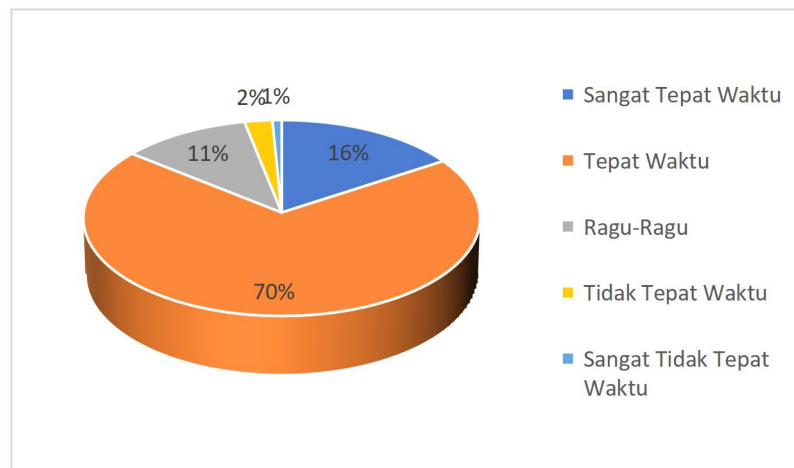
c) Kemudahan prosedur pelayanan Bagian Keuangan

Diagram 45 Kemudahan Prosedur Layanan



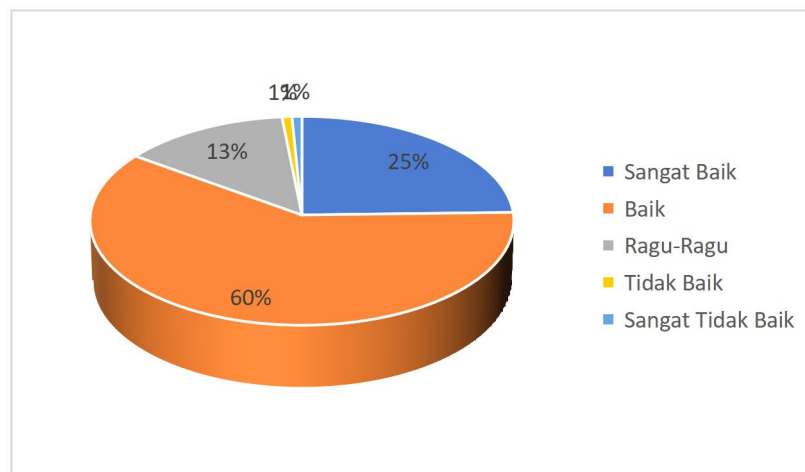
d) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bagian Keuangan

Diagram 46 Ketepatan Waktu Layanan



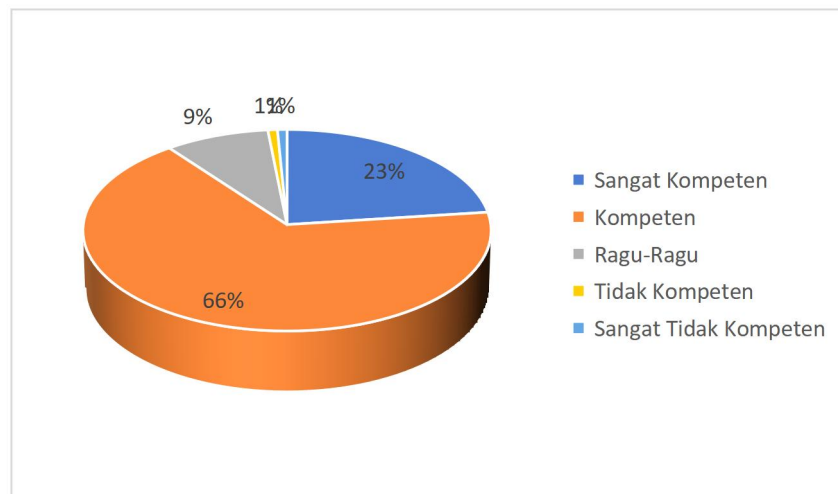
e) Kualitas produk layanan yang Bapak/Ibu/Saudara terima dari layanan Bagian Keuangan

Diagram 47 Kualitas Produk Layanan



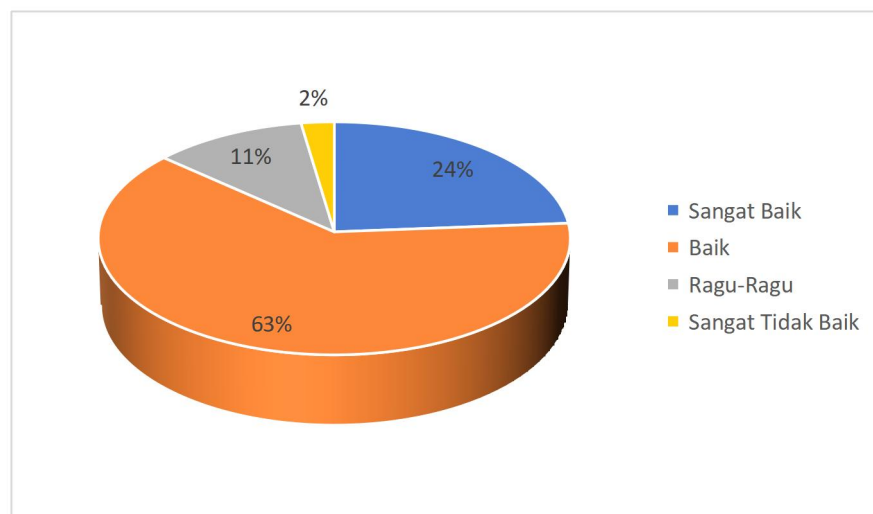
f) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan Bagian Keuangan

Diagram 48 Kompetensi Petugas Layanan



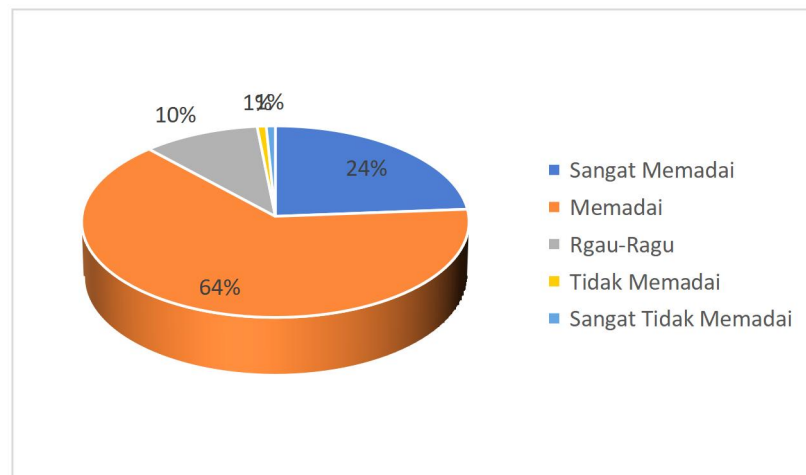
g) Sikap dan perilaku petugas layanan Bagian Keuangan

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

- Cukup baik
- Telah memberikan layanan yang baik untuk kebutuhan mahasiswa
- Semoga semakin lebih baik lagi dan terus diupayakan semakin maju sesuai perkembangan zaman.
- Wa admin perlu ditingkatkan responnya
- Permintaan kode billing via admin bisa sangat lama. Chat terakhir bahkan lebih dari satu semester tidak dibalas. Untungnya dibantu pendamping prodi.
- Sudah bagus dan perlu dipertahankan
- Harus ada mekanisme alternatif ketika layanan berhenti krn kendala teknis IT
- Terimakasih, pelayanan sudah sangat baik
- Semoga kedepannya lebih terbuka mengenai prosedur dll
- Lebih banyak sosialisasi
- Tingkatkan pelayanan dan lebih ramah
- Saran untuk perbaikan perilaku petugas keuangan sejak dulu terkenal kurang ramah dan yang terakhir pengalaman teman saya ditagih pembayaran wisuda

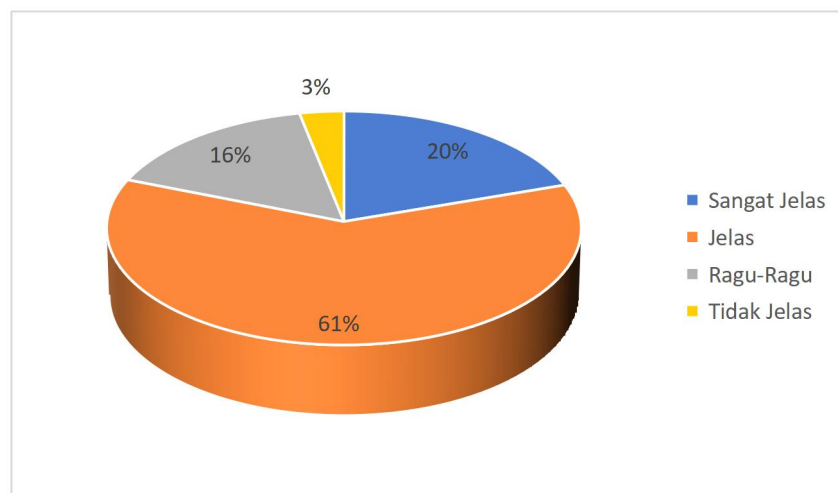
dengan kata2 "jika Tidak Bayar Tidak Ikut Wisuda".
Sepertinya petugas keuangan perlu diberikan pelatihan agar bisa menagih pembayaran Wisuda dengan sopan, tolong dibedakan penagihan pembayaran wisuda dan biaya kuliah tidak sama dengan penagihan pinjaman online.

- Lebih ramah dalam melayani
- Respon admin keuangan ketika di hubungi via WhatsApp lambat sekali
- Sudah baik mohon dipertahankan

2) Layanan Bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

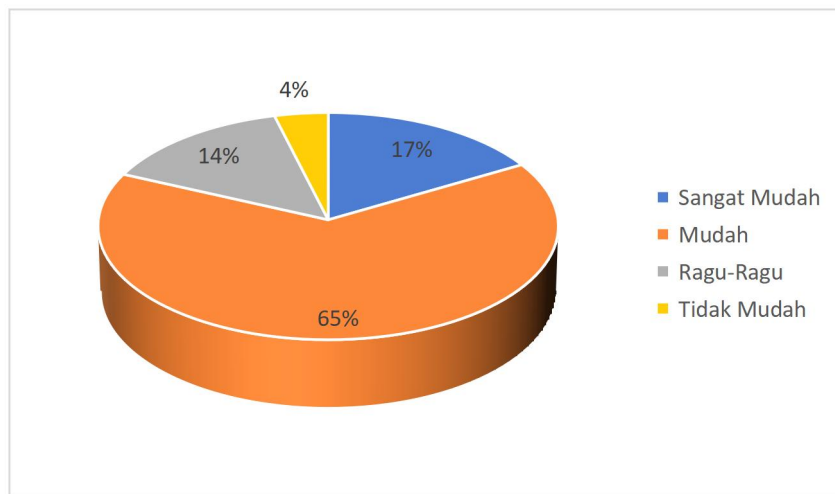
a) Kejelasan persyaratan pelayanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 51 Kejelasan Persyaratan



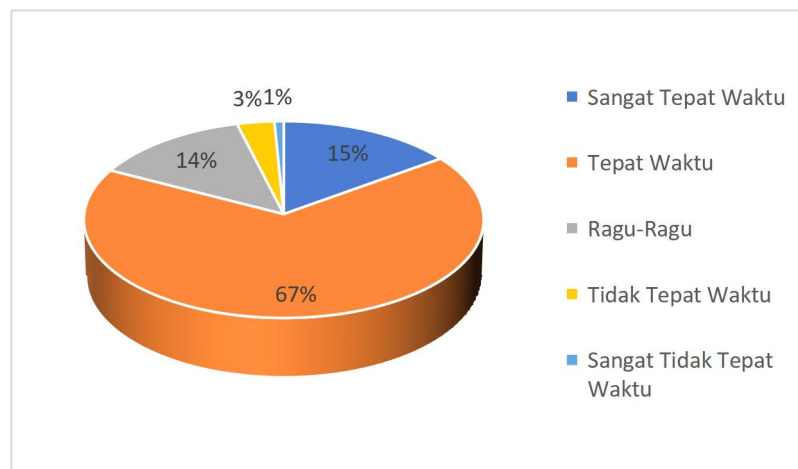
b) Kemudahan prosedur pelayanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 52 Prosedur Layanan



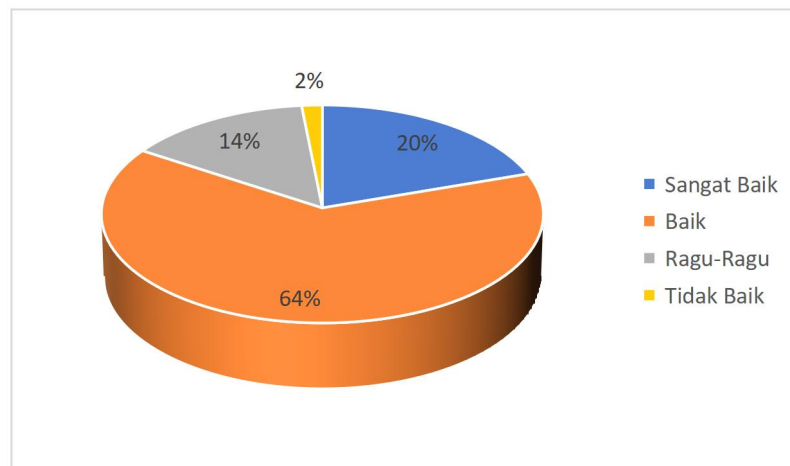
c) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 53 Ketepatan Waktu Layanan



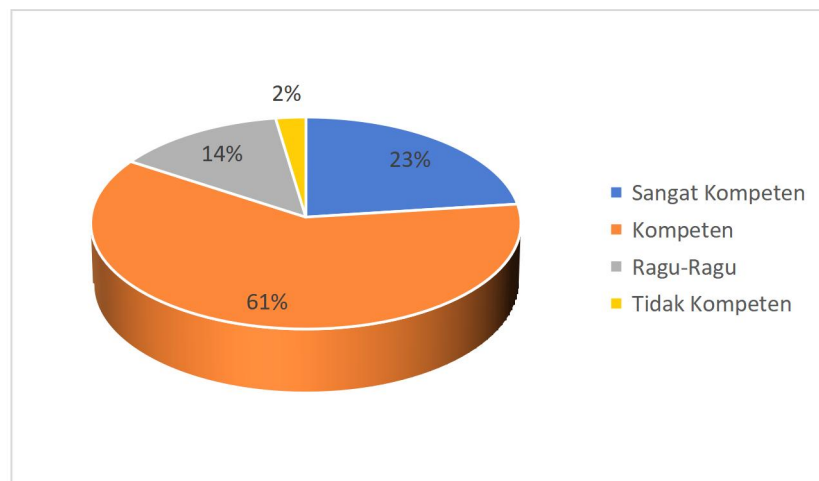
d) Kualitas produk layanan yang terima dari layanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 54 Kualitas Layanan



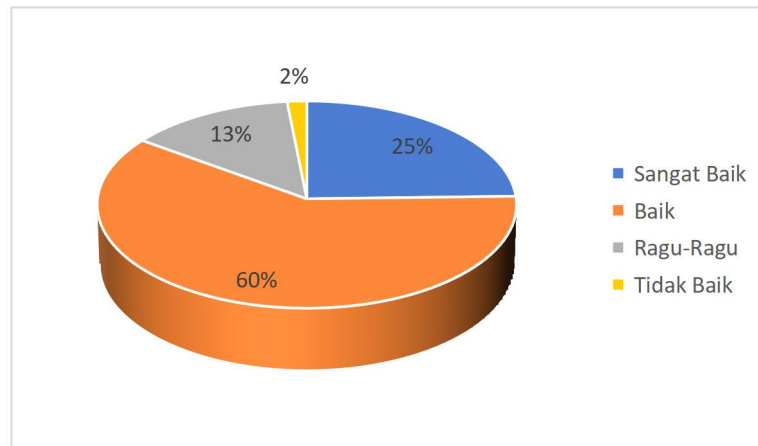
e) Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 55 Kompetensi/Kemampuan Petugas Layanan



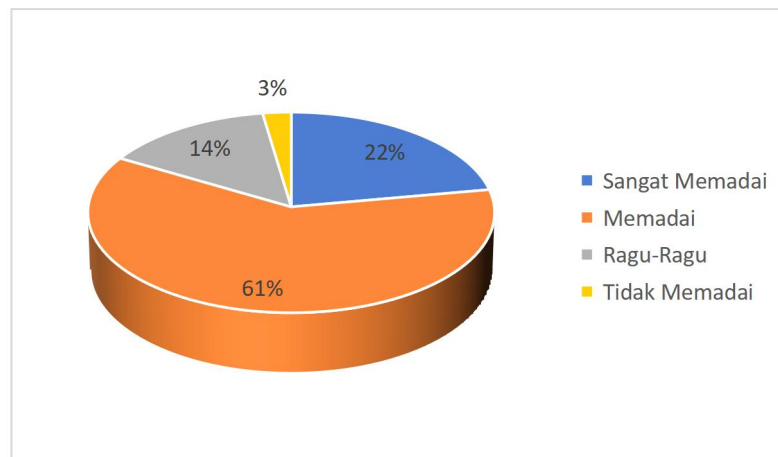
f) Sikap dan perilaku petugas layanan bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

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

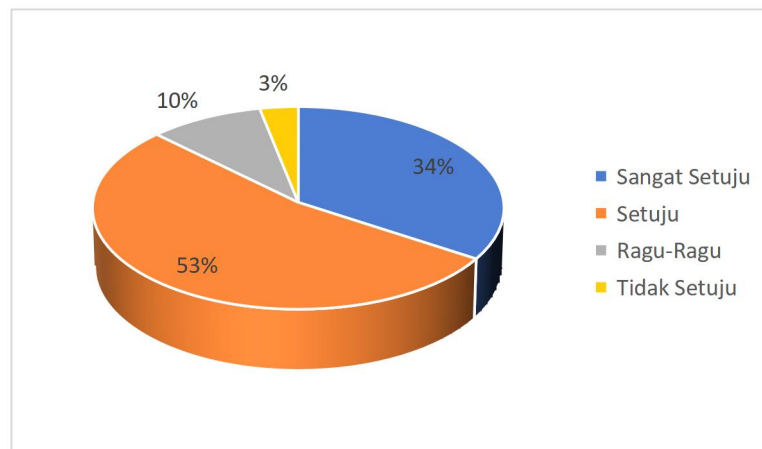
- Cukup baik
- Pelayanan terkait kebutuhan sarana prasarana telah memadai dan dilakukan dengan baik
- Baik
- Semoga lebih baik
- Fasilitas kampus sudah baik

- Mohon untuk persiapan wisuda berikutnya lebih matang dibandingkan wisuda Desember 2023
- Mekanisme alternatif ketika layanan terkendala teknis IT
- Terimakasih, pelayanan sudah sangat baik
- Terkait pengadaan atribut wisuda agar lebih tepat waktu
- Baik, membantu mahasiswa dalam mengetahui barang milik negara/lembaga di kampus
- Sudah sangat baik, utamanya dalam peminjaman fasilitas untuk keperluan ormawa, semoga kedepan ada layanan digital yang lebih memudahkan dalam peminjaman dan inventaris BMN
- Kebersihan toilet tolong ditingkatkan
- Diharapkan kedepannya dalam memberikan pelayanan bisa lebih efektif dan efisien
- Keterlambatan produksi toga wisuda harus di evaluasi ke depannya, dan perbedaan produksi toga ketika mengambil di hari-hari awal dan terakhir
- Untuk peminjaman ruangan prosedur nya masih belum di sosialisasikan dengan jelas, contoh pengajuan surat ijin minimal brp hari
- Jangan terlalu sering tidak memberikan izin

3) Sarana Prasarana Modern

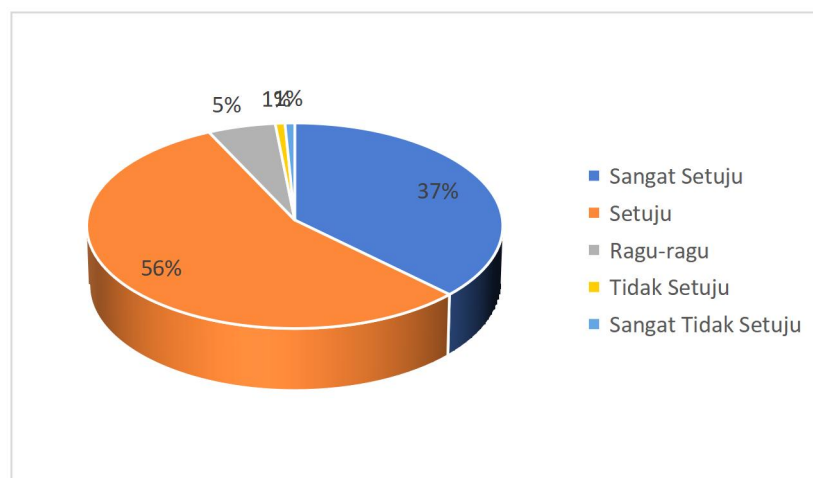
a) Tersedianya jaringan internet yang memadai

Diagram 58 Jaringan Internet Yang Memadai



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

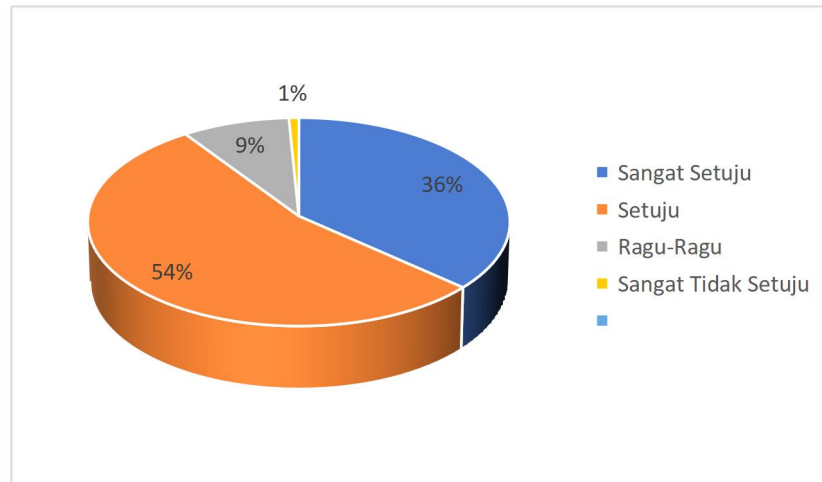
Diagram 59 Aplikasi Mendukung Layanan



c) Fleksibilitas ruang belajar (Learning Management System) lebih mudah dan optimal dilakukan walaupun

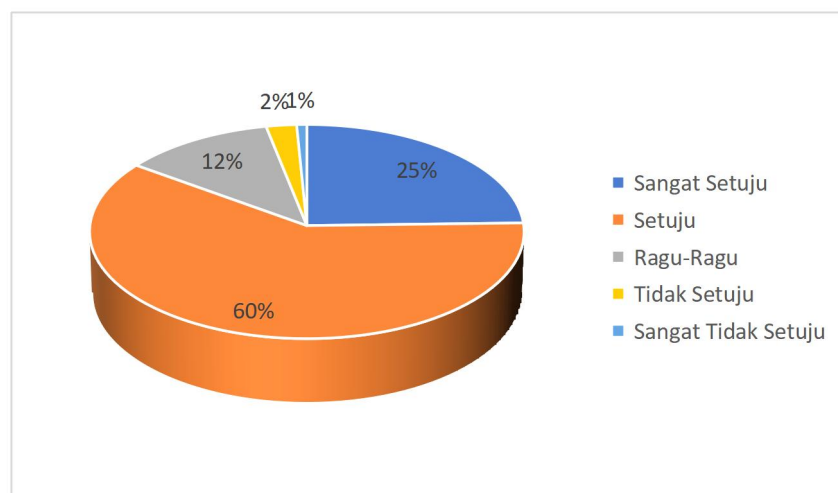
berada ditempat yang berbeda sehingga proses belajar mengajar dapat dilaksanakan dimanapun berada

Diagram 60 Fleksibilitas Ruang Belajar



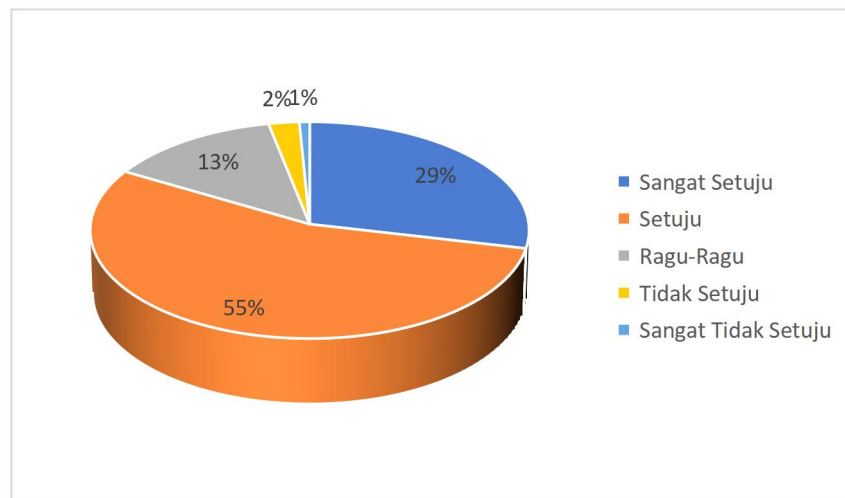
d) Fasilitas pojok laktasi yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi fasilitas yang dibutuhkan

Diagram 61 Fasilitas Pojok Laktasi



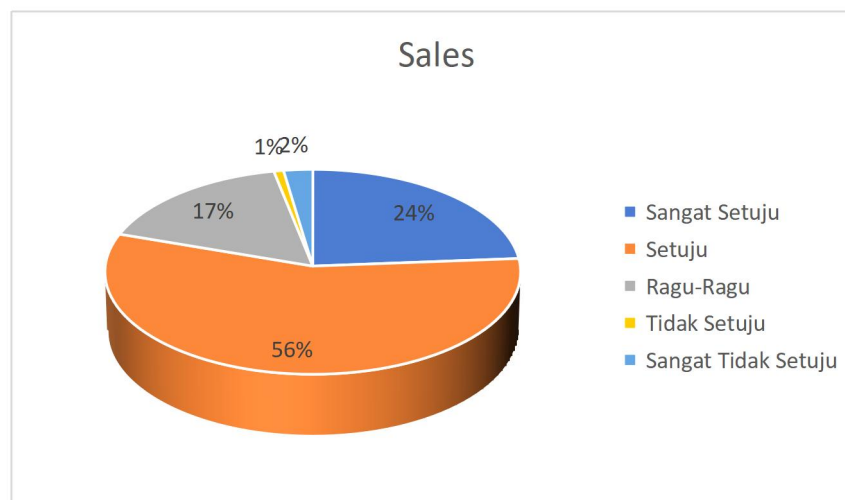
e) Fasilitas ruang ramah anak yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi berbagai fasilitas

Diagram 62 Fasilitas Ruang Ramah Anak



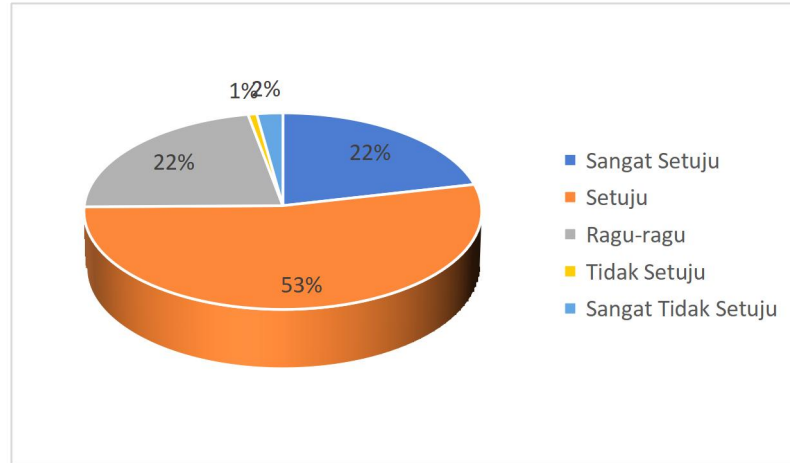
f) Penyediaan fasilitas ramah difabel (ramp/jalur melandai untuk pengguna kursi roda) sudah sangat memadai

Diagram 63 Fasilitas Ramah Difabel



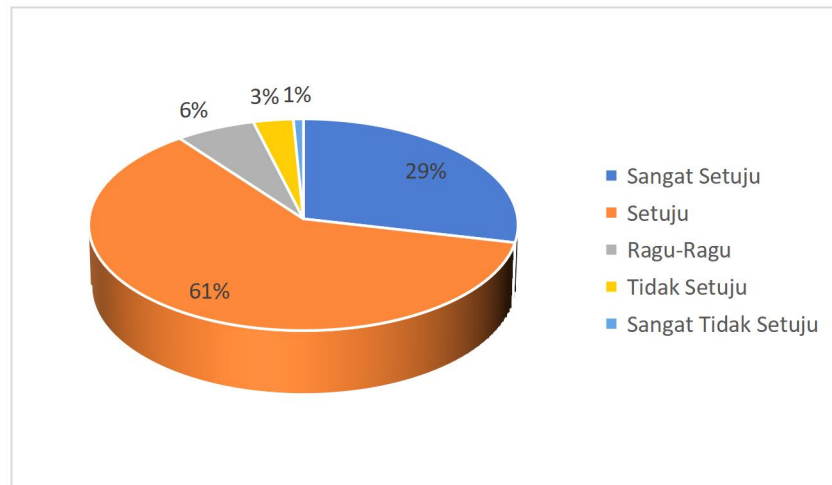
g) Toilet bagi penyandang disabilitas sudah sangat memadai

Diagram 64 Toilet Disabilitas



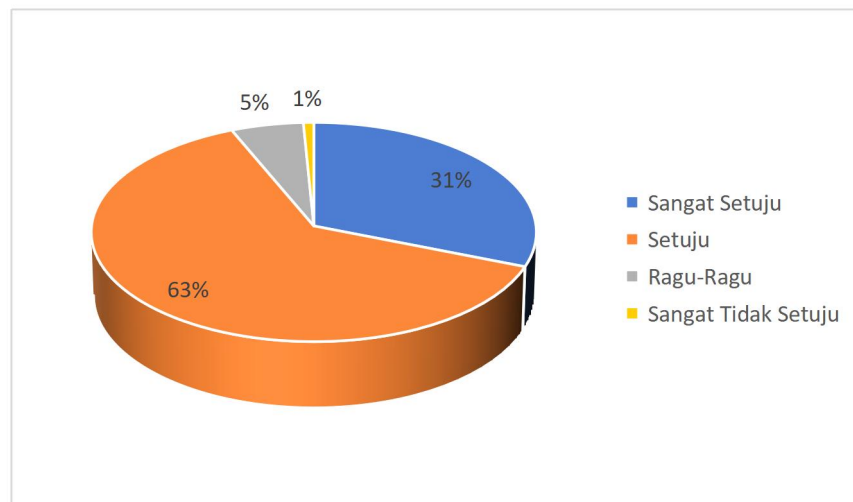
h) Penggunaan air, lampu penerangan, pendingin ruangan, PC/Laptop, LCD sudah disesuaikan untuk mendukung kebutuhan belajar

Diagram 65 Sarana dan Prasarana Memadai



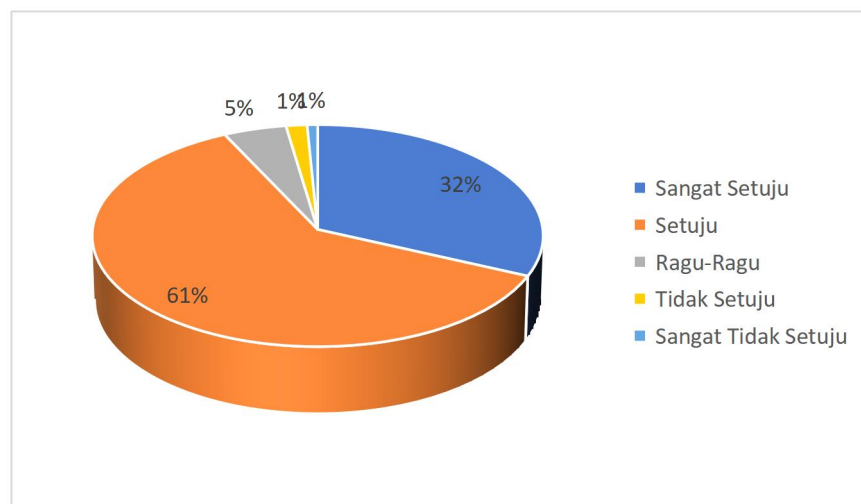
- i) **Kecukupan pencahayaan di ruang kuliah/perpustakaan/lab administrasi/lab komputer sudah sangat memadai sehingga membuat saya nyaman dalam belajar**

Diagram 66 Kecukupan Cahaya



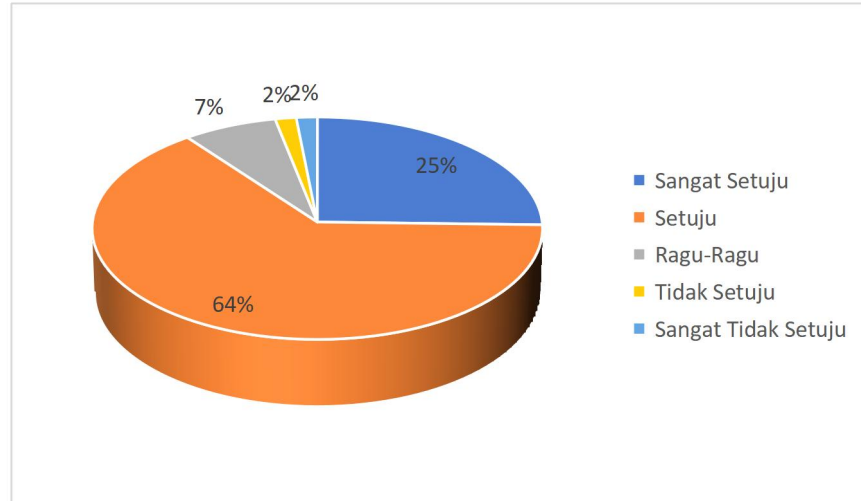
- j) **Sirkulasi udara di ruang kuliah sudah memadai dalam mendukung kegiatan belajar**

Diagram 67 Sirkulasi Udara



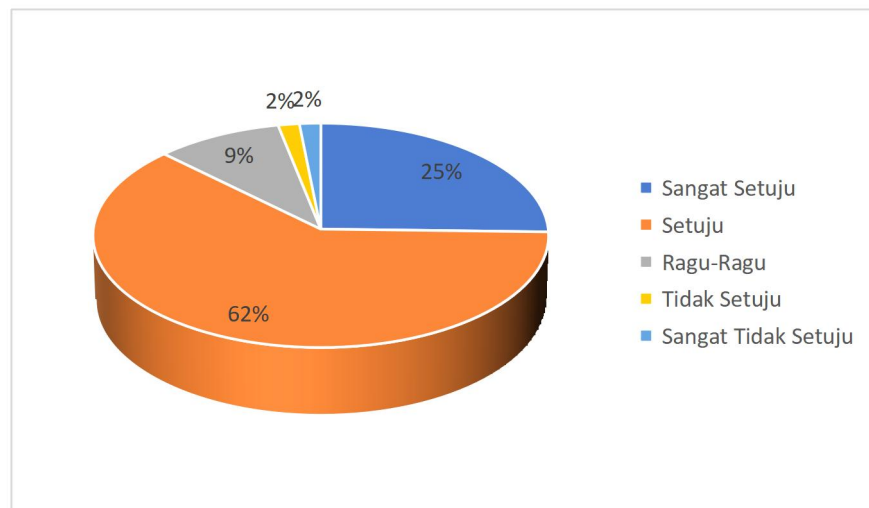
- i) Kursi, meja dan sarana lainnya dalam kondisi baik dan dapat digunakan untuk kegiatan belajar

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 prasarana modern di Politeknik STIA LAN Jakarta

- Sangat bagus
- Sarana prasarana untuk menunjang perkuliahan telah tersedia dengan baik, sehingga memberikan kenyamanan bagi mahasiswa
- Perlu ditingkatkan
- Layanan sarana dan prasarana sudah baik.
- Semoga terus ditingkatkan
- Untuk difabel sedikit ragu-ragu krn fasilitas lift agak kurang memadai. Kemudian pencahayaan di toilet sepertinya kurang oleh karena itu terkesan seram
- Mohon untuk password wifi dicantumkan di setiap ruangan. Untuk kursi yg menempel dengan meja tidak nyaman digunakan di kelas karena biasanya sambil buka laptop
- Terimakasih, pelayanan sudah sangat baik
- Untuk ruang kelas agar dibuat lebih nyaman
- Fasilitas kursi meja sangat tidak nyaman dan beberapa ada yang sudah tidak layak pakai. untuk itu perlu dilakukan pengecekan secara berkala dan perlu untuk diperbaharui, khususnya di lantai 3.
- Layanan multi media diperbaiki
- Sarana perlu ditingkatkan
- Untuk beberapa ruangan kelas di lantai 5 tidak terdapat remote untuk menyalakan proyektor
- Untuk akses dan fasilitas ramah difabel lebih di perhatikan dan lebih di awasi penggunaannya agar maksimal
- Saran untuk perbaikan kualitas LCD yang sudah mulai menurun kualitasnya seiring usia pemakaian, barangkali bisa diganti dengan smart tv sehingga lebih

tahan lama dan lebih sesuai dengan perkembangan zaman. Saran perbaikan juga untuk sebagian kursi mahasiswa yang belum sempat diperbaharui, sehingga setiap ruang kelas punya kualitas kursi mahasiswa yang sama baiknya.

- Layanan sarana dan prasarana di politeknik STIA LAN Jakarta sudah sangat baik dalam berbagai aspek karena saya sudah merasakannya sendiri sebagai mahasiswa yang sedang mengemban pendidikan disini
- Untuk semua sarpras modern di poltek sudah memadai tapi tolong kebersihan toiletnya mohon di tingkatkan lagi
- Internet tolong dipermudah dan diperlancar untuk mahasiswa, tempel id di tiap sudut. Pencahayaan di ruang utama atau lobi kurang terang lument nya
- Untuk sarana dan prasarana yg sudah lama diharapkan dapat segera diganti saja
- Semoga perpustakaan kedepannya lebih baik lagi dengan penambahan waktu kunjungan dan alat pendukung seperti colokan untuk laptop, dll
- Semoga jaringan wifinya semakin membaik dan kursi yang sudah rusak diganti
- Pelayanan sangat teraktual
- AC di kelas mati terus
- Suhu AC di tiap ruang kelas berbeda, contoh ruang U yg sangat dingin dri pada ruang Y sehingga kondisi belajar jdi kurang efektif krna kedinginan
- Toilet banyak mengalami gangguan agar segera diperbaiki
- Kalau bisa kursi-kursi di taman dibenerin sama kl bisa urinoar-nya diganti yang tidak memakai sensor sehingga mudah untuk membersihkan alat vital

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 83,37% atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai dan 79,18% atau baik menurut mahasiswa. Sedangkan Layanan Bidang RT dan BMN memiliki nilai 84 % atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai dan 80,6% atau baik menurut mahasiswa. Layanan Bidang SDM memiliki nilai 84,14% atau sangat puas menurut para pegawai. Sarana dan Prasarana Modern memiliki nilai 80,2 % atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai dan 81,59% 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:

- Adanya prosedur yang jelas atau infografis terkait layanan di bidang Rumah Tangga dan BMN;
- Adanya layanan digital untuk di bidang Rumah Tangga dan BMN;
- Sarana dan prasarana seperti kursi dan meja agar diremajakan Kembali;
- Memperbaiki fasilitas AC untuk ruang kelas;
- Terdapat informasi Wifi (Username dan password) untuk di setiap ruang kelas;
- Dilakukan pelatihan bagi petugas layanan