



LAPORAN SURVEY LAYANAN BKU SEMESTER 2 TAHUN 2024



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR DIAGRAM	2
DAFTAR TABEL	4
BAB I <u>P</u> ENDAHULUAN	5
A. LATAR BELAKANG	5
B. PERMASALAHAN.....	6
C. MAKSUD TUJUAN.....	6
D. WAKTU DAN TEMPAT	6
E. RESPONDEN.....	7
F. METODE SURVEY DAN PENGOLAHAN DATA.....	7
BAB II <u>H</u> ASIL DAN PEMBAHASAN.....	9
A. ANALISA TINGKAT KEPUASAN SECARA UMUM	9
B. HASIL TINGKAT KEPUASAN MANURUT KELOMPOK RESPONDEN... 11	
BAB III <u>K</u> ESIMPULAN DAN SARAN	60
A. KESIMPULAN	60
B. SARAN	60

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Kualitas Layanan BKU ..	10
Diagram 2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana Modern.....	11
Diagram 3 Tingkat Indeks Kualitas Sarana dan Prasarana Modern	12
Diagram 4 Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	13
Diagram 5 Lama Bekerja Pegawai	12
Diagram 6 Jenjang Pendidikan Mahasiswa.....	13
Diagram 7 Profil Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin	13
Diagram 8 Jenis Layanan.....	13
Diagram 9 Kejelasan Prosedur Layanan	14
Diagram 10 Kemudahan Prosedur Layanan	14
Diagram 11 Ketepatan Waktu Pembayaran Gaji, Uang Makan, dan Tunjangan Kinerja	15
Diagram 12 Memberikan Ruang Diskusi	15
Diagram 13 Melibatkan Setiap Unit.....	16
Diagram 14 Kompetensi yang Memadai.....	16
Diagram 15 Sarana dan Prasarana Layanan Memadai	17
Diagram 16 Kejelasan Persyaratan Layanan.....	20
Diagram 17 Kemudahan Prosedur Layanan	21
Diagram 18 Respon Cepat Dalam Pelayanan	21
Diagram 19 Pelibatan Dalam Perencanaan Pengadaan Barang dan Jasa ..	21
Diagram 20 Form Kebutuhan Sarana dan Prasarana untuk Setiap Unit Kerja.....	22
Diagram 21 Kompetensi Petugas Layanan.....	22
Diagram 22 Sarana dan Prasarana yang Memadai	23
Diagram 23 Kejelasan Persyaratan Layanan.....	26
Diagram 24 Pemberian Pemahaman Tentang Kemudahan Prosedur Layanan.....	26
Diagram 25 Memberikan Respon Cepat Dalam Pelayanan	27
Diagram 26 Tepat Waktu dalam Pengurusan Dokumen Hak Pegawai	27
Diagram 27 Kompetensi Petugas Layanan.....	28
Diagram 28 Sarana dan Prasarana Sudah Memadai.....	28
Diagram 29 Sarana dan Prasarana Ruang Kerja Pegawai	31
Diagram 30 Jendela, Pintu, Sirkulasi Udara dan Pencahayaan	31
Diagram 31 Luas Ruang Kerja dengan Kapasitas Ruangan	32
Diagram 32 Perlengkapan Toilet.....	32
Diagram 33 Toilet bagi Penyandang Disabilitas	33
Diagram 34 Pojok Laktasi Sudah Memadai	33
Diagram 35 Fasilitas Ruang Ibadah	34
Diagram 36 Sarana Lobi	34
Diagram 37 Fasilitas Ruang Ramah Anak	35

Diagram 38 Fasilitas Ramah Difabel	35
Diagram 39 Rambu-Rambu Keselamatan Kerja.....	36
Diagram 40 Jaringan Internet	36
Diagram 41 Aplikasi yang Ada Mendukung Lebih Mudah dan Cepat	37
Diagram 42 Ruang Kelas yang Memadai	40
Diagram 43 Luas Ruang Kelas Sesuai Jumlah Kapasitas Kelas	40
Diagram 44 Sirkulasi Udara, Jendela, dan Pencahayaan Ruang Kelas.....	41
Diagram 45 Desain Pintu Ruang Kelas.....	41
Diagram 46 Kelengkapan Sarana Ruang Kelas	42
Diagram 47 Ruang Serbaguna Menampung Minimal 100 Orang.....	42
Diagram 48 Sirkulasi Udara, Jendela, dan Pencahayaan Ruang Serbaguna	43
Diagram 49 Ruang Serbaguna Memiliki Sarana yang Memadai	43
Diagram 50 Luas Ruang Perpustakaan Memiliki Kapasitas yang Memadai	44
Diagram 51 Sarana Ruang Perpustakaan yang Memadai.....	44
Diagram 52 Luas Ruang Laboratorium Memiliki Kapasitas yang Memadai	45
Diagram 53 Ruang Laboratorium Memiliki Sarana dan Prasarana yang Memadai.....	45
Diagram 54 Toilet Memiliki Perlengkapan yang Memadai	46
Diagram 55 Toilet Bagi Penyandang Disabilitas Sangat Memadai	46
Diagram 56 Fasilitas Pojok Laktasi Sangat Memadai.....	47
Diagram 57 Sarana Ruang Ibadah Memadai	47
Diagram 58 Sarana di Lobi Memadai.....	48
Diagram 59 Fasilitas Ruang Ramah Anak Sudah Memadai	48
Diagram 60 Fasilitas Ruang Musik, Kegiatan Mahasiswa, dan Amphitheater sudah Memadai	49
Diagram 61 Penyediaan Fasilitas Ramah Difabel Sudah Memadai.....	49
Diagram 62 Rambu-rambu Keselamatan di Setiap Lantai.....	50
Diagram 63 Aplikasi yang Ada Mendukung Layanan Lebih Mudah dan Cepat.....	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 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 2024.

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 2024;

2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan dan Pelaksanaan Layanan Bagian Rumah Tangga dan Barang Milik Negara Politeknik STIA LAN Jakarta Semester 2 tahun 2024;
3. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan dan Pelaksanaan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia Politeknik STIA LAN Jakarta Semester 2 tahun 2024
4. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan Kepuasan Sarana dan Prasarana Modern Politeknik STIA LAN Jakarta Semester 2 tahun 2024.

C. MAKSUD TUJUAN

Survei Kepuasan Layanan Bagian Keuangan dan Umum dilaksanakan secara berkala yaitu setiap semester 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 Modern 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. Survei Kepuasan Pelayanan Terhadap Layanan Bagian Keuangan dan Umum dilakukan antara tanggal 8 – 15 Desember 2024 secara online.
2. Survei Kepuasan Pelayanan Terhadap Layanan Bagian Keuangan dan Umum dilakukan di Politeknik STIA LAN Jakarta.

E. RESPONDEN

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya adalah 56 civitas akademika (29 dosen dan 27 tenaga kependidikan) dan 210 mahasiswa yang berasal dari Sarjana Terapan, Magister Terapan dan Doktor Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta.

F. METODE SURVEY DAN PENGOLAHAN DATA

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

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

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

1. Jawaban "Sangat Setuju" diberi skor 5
2. Jawaban "Setuju" diberi skor 4
3. Jawaban "Ragu-ragu" diberi skor 3
4. Jawaban "Tidak Setuju" diberi skor 2
5. Jawaban "Sangat tidak Setuju" 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 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

Pengolahan data untuk mengukur Indeks kualitas sarana dan prasarana mengacu kepada Peraturan Kepala LAN Nomor 16 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Indikator Kinerja Utama Lembaga Administrasi Negara Tahun 2021-2024, dengan menggunakan rumus:

$$\text{Skor} = (\text{SKI} \times 0,3) + (\text{SKE} \times 0,3) + (\text{DRSP} \times 0,4).$$

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. ANALISA TINGKAT KEPUASAN SECARA UMUM

Persentase tingkat kepuasan layanan BKU Politeknik STIA LAN Jakarta dengan total 266 responden (56 Pegawai dan 210 Mahasiswa) ditampilkan pada gambar dibawah ini:

Diagram 1
Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Kualitas Layanan BKU

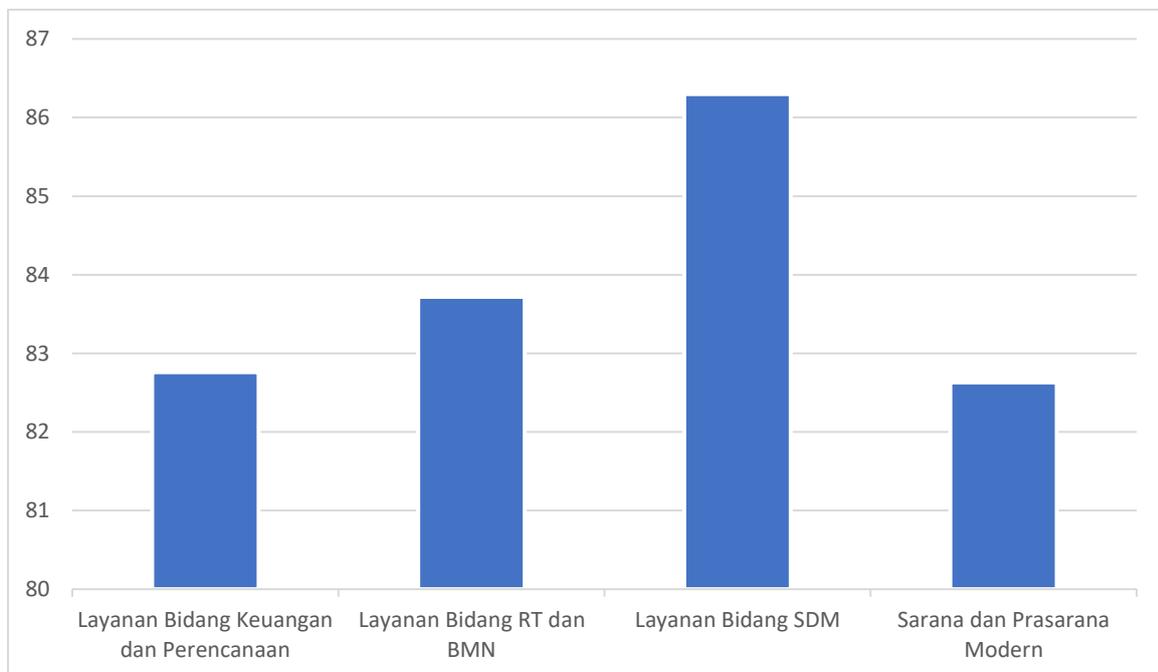
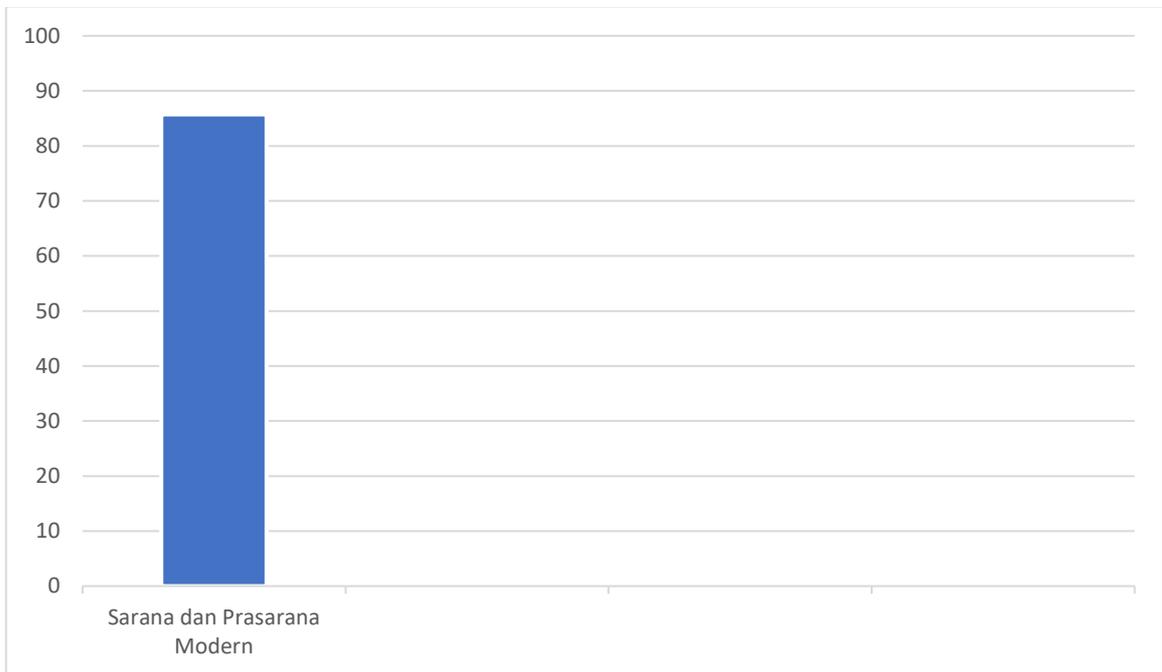


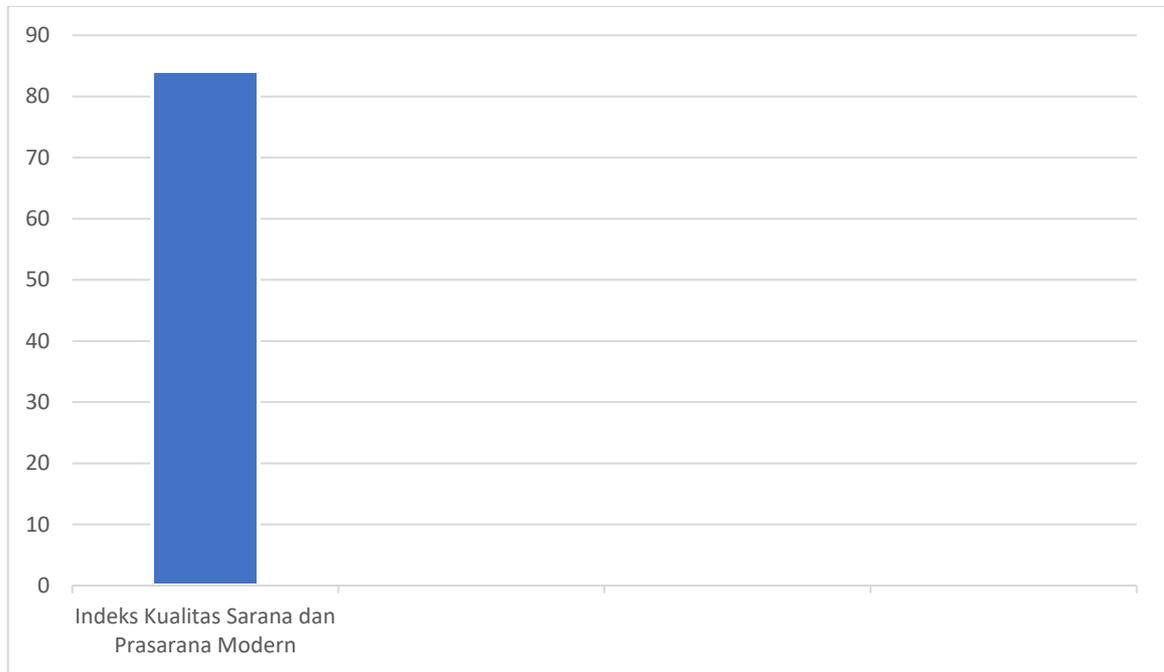
Diagram 2
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sarana Dan Prasarana Modern



Berdasarkan gambar diagram terlihat bahwa nilai total unsur layanan pada setiap kategori tinggi. Dari 4 unit penilaian layanan BKU, Layanan Bidang Keuangan dan Perencanaan memiliki nilai layanan sangat baik menurut pegawai dengan nilai 82,76 %, layanan Bidang RT dan BMN memiliki nilai 83,72 % atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai, layanan Bidang SDM memiliki nilai 86,3 % atau sangat baik menurut para pegawai, dan sarana dan prasarana modern memiliki nilai 82,63 % atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai dan 85,72% atau sangat baik menurut mahasiswa.

Hasil skor presentasi nilai survey sarana dan prasarana modern menurut pegawai dan mahasiswa tersebut, kemudian dihitung untuk mendapatkan skor Indeks Kualitas Sarana dan Prasarana Modern, maka didapatlah skor 84,15 yang ditampilkan pada gambar diagram dibawah ini:

Diagram 3
Tingkat Indeks Kualitas Sarana dan Prasarana Modern



B. HASIL TINGKAT KEPUASAN MENURUT KELOMPOK RESPONDEN

1. Profil Responden

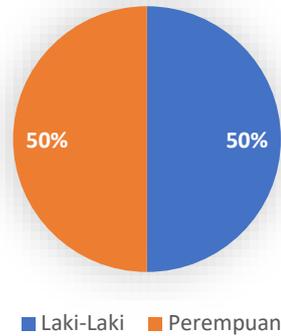
a. Profil Responden Berdasarkan Peran

Tabel 2
Profil Responden Berdasarkan Peran

No	Peran	Responden	Persentasi Responden
1	Pegawai	56	21%
2	Mahasiswa	210	79%
Total		266	100%

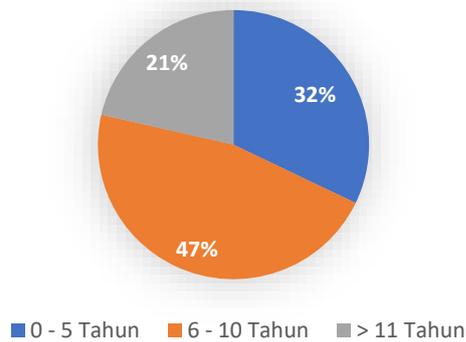
b. Profil Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Diagram 4
Profil Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin



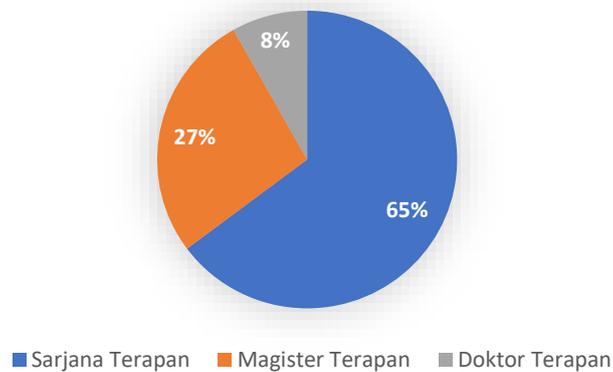
c. Profil Lama Bekerja Pegawai

Diagram 5
Lama Bekerja Pegawai



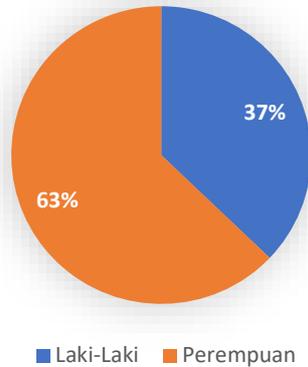
d. Profil Jenjang Pendidikan Mahasiswa

Diagram 6
Jenjang Pendidikan Mahasiswa



e. Profil Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin

Diagram 7
Profil Mahasiswa Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Hasil Tingkat Kepuasan

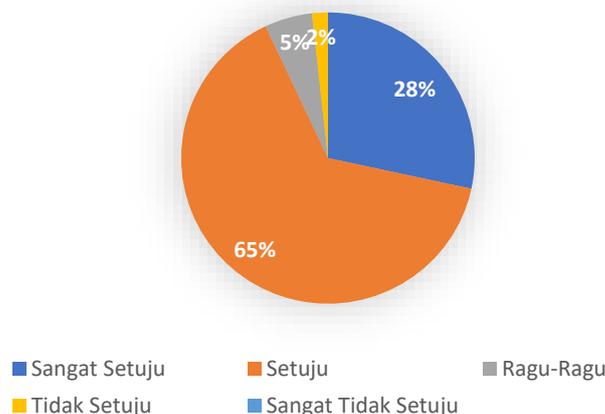
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pegawai dan mahasiswa terhadap layanan BKU Politeknik STIA LAN Jakarta. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan BKU Politeknik STIA LAN Jakarta. Berikut hasil tingkat kepuasan terhadap layanan BKU Politeknik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

a. Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Layanan BKU

1) Layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

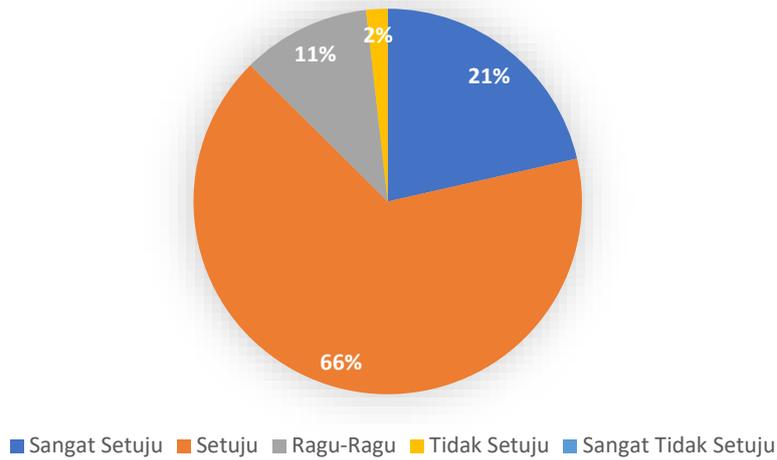
a) Jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Bidang Perencanaan dan Keuangan

Diagram 8
Jenis Layanan



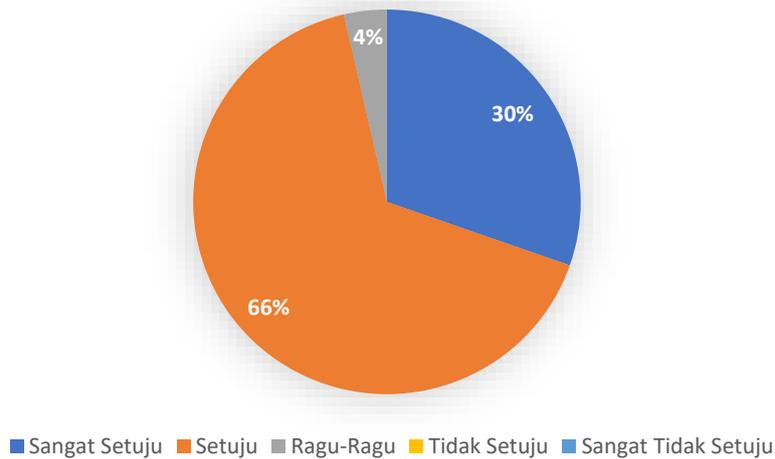
- b) Selalu memberikan kejelasan prosedur untuk pelayanan pengajuan perjalanan dinas, pengajuan konsumsi kegiatan, dan pengajuan honorarium pendukung kegiatan**

**Diagram 9
Kejelasan Prosedur Layanan**



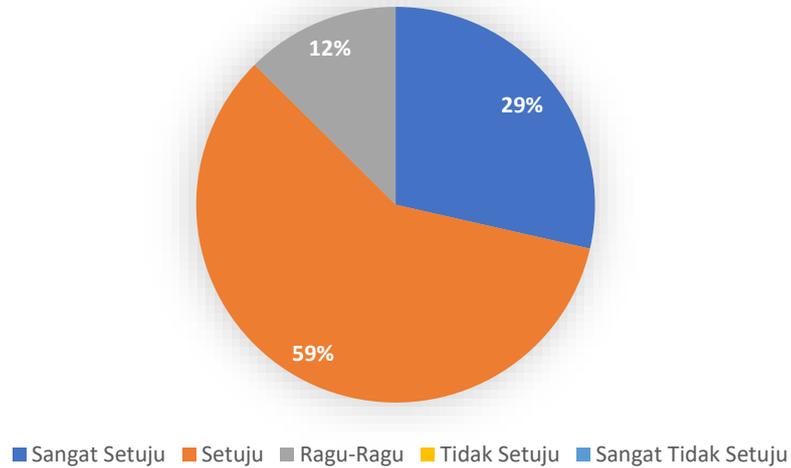
- c) Memberikan kemudahan prosedur pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan**

**Diagram 10
Memberikan Kemudahan Prosedur Layanan**



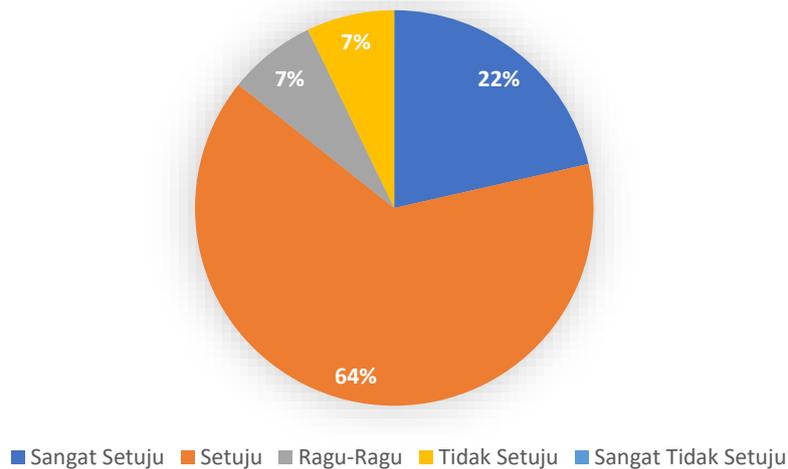
d) Selalu tepat waktu dalam pembayaran gaji, uang makan, dan tunjangan kinerja

Diagram 11
Ketepatan Waktu Pembayaran Gaji, Uang Makan, dan Tunjangan Kinerja



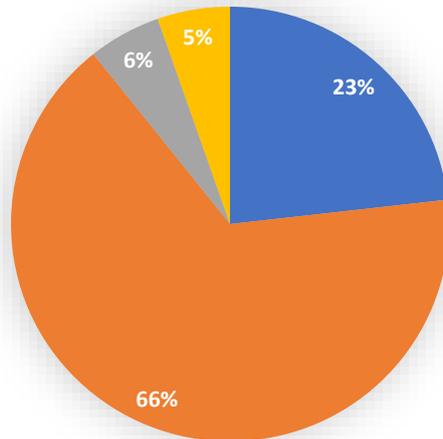
e) Selalu memberikan ruang diskusi dalam membuat perencanaan keuangan dan kegiatan

Diagram 12
Memberikan Ruang Diskusi



f) Selalu melibatkan setiap unit di Politeknik STIA LAN Jakarta dalam membuat perencanaan keuangan dan kegiatan.

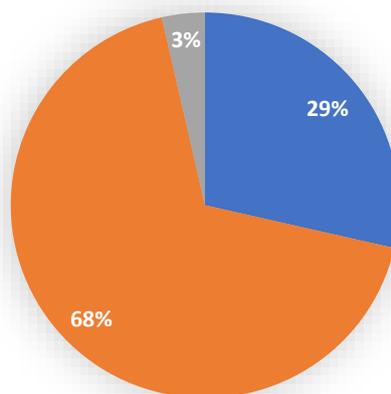
**Diagram 13
Melibatkan Setiap Unit**



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

g) Petugas pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan memiliki kompetensi yang memadai

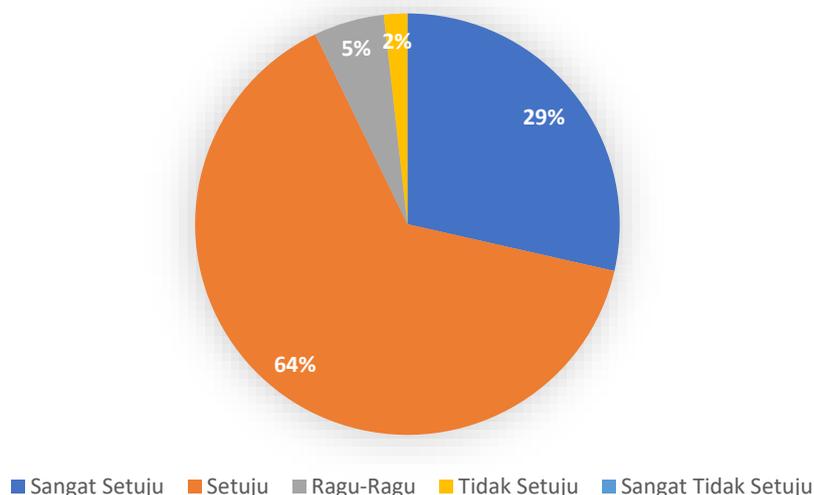
**Diagram 14
Kompetensi yang Memadai**



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

h) Sarana dan prasarana layanan Bidang Perencanaan dan Keuangan sudah memadai

Diagram 15
Sarana dan Prasarana Layanan Memadai



i) Saran/masukan terhadap pelayanan Bidang Perencanaan dan Keuangan

- Perencanaan kegiatan di unit didesentralisasikan dan didampingi
- Lebih banyak sharing dengan unit kerja yang lain
- Lebih transparan
- Layanan konsumsi mohon diperbaiki. Jgn terlalu ditahan-tahan, bagikan saja. Mohon kualitas konsumsi juga diperhatikan, yang tidak enak, yang pernah basi jangan dipakai lagi. Saat memilih konsumsi, mohon ajak orang yang seleraanya bagus.
- Sudah bagus
- Sudah baik
- Lebih ditingkatkan professional pelayanan keuangannya
- Transparansi perencanaan dan penggunaan uang harus menjadi dasar membangun organisasi
- Baik
- Tingkatkan

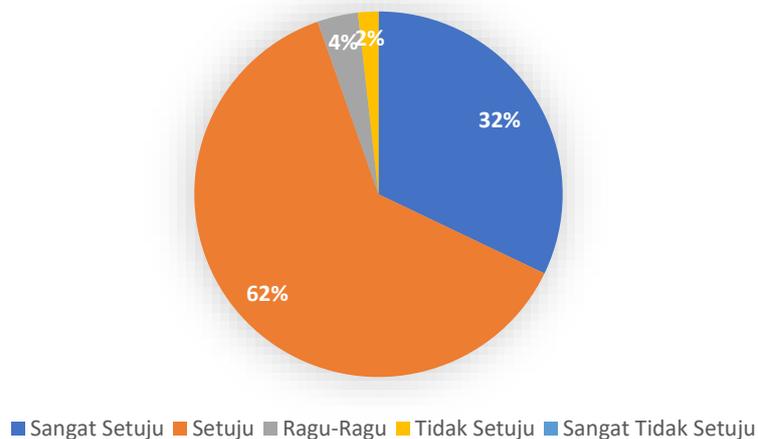
- Mahasiswa dilarang naik lift kecuali yang bertujuan lantai 4 dan 5
- Agar Lebih terbuka menerima saran dan masukan
- Lebih cepat cair lebih baik
- Semoga selalu meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik
- Sudah baik
- Baik
- Sudah cukup baik
- Bagus
- Sangat baik
- Sebaiknya rencana kegiatan tahunan diinformasikan terbuka.
- Semoga kedepan layanannya semakin baik
- Walaupun sudah baik, namun berusaha menjadi lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan
- Keterbukaan informasi
- Sebaiknya dibuat maklumat dan alur Pelaynsnan
- Agar proses perencanaan dapat dilibatkan dalam 1 tim tugas yang melibatkan setiap PIC kerja untuk dapat mengawal program kerja dari perencanaan sampai dengan realisasi, untuk keuangan agar dapat memberikan kepastian tanggal masuk uang makan dan tukin setiap bulannya
- Mohon mensosialisasikan secara terbuka terkait kebijakan-kebijakan inspektorat yang tertulis selama ini diinfokan secara mendadak tanpa ada pemberitahuan tertulis. Setidaknya bentuk sosialisasi dalam bentuk Nota Dinas untuk kondisi sebagai berikut:
 - Hilangnya pembayaran honor SK Tim IT, pengurangan honor pengawas UTS/UAS, hilangnya konsumsi untuk ujian-ujian.

- Mohon ada rolling pegawai keuangan yang sudah bertugas lebih dari 7 tahun, sehingga ada suasana baru.
 - Khusus untuk hilangnya konsumsi ujian mahasiswa, mohon segera membuat kebijakan tertulis, ada mahasiswa yang bertanya, tapi bingung juga cara menjelaskannya, krn tidak ada aturan tertulis.
 - Jika memang ada sebaiknya lagi, bagian keuanganlah yang bisa menjelaskan, bukan dari Akademik atau Kemahasiswaan.
- Sudah baik, semoga kedepannya semakin lebih baik lagi
 - Sangat bagus

2) Layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

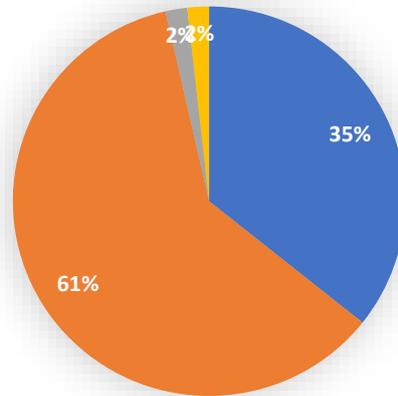
a) Mengetahui tentang kejelasan persyaratan pelayanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara

Diagram 16
Mengetahui Kejelasan Persyaratan Layanan



b) Selalu memberikan pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan

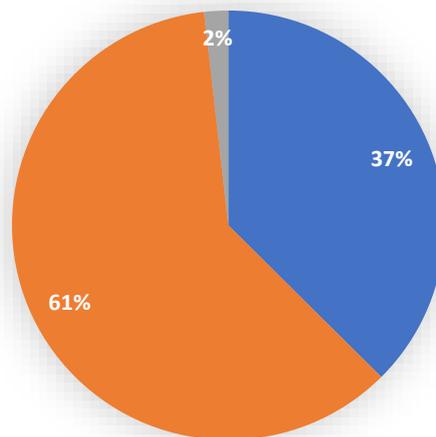
**Diagram 17
Kemudahan Prosedur Layanan**



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

c) Selalu memberikan respon yang cepat untuk permohonan ATK, ruangan, peminjaman mobil, dan kesediaan sarana dan prasarana saat penyelenggaraan kegiatan

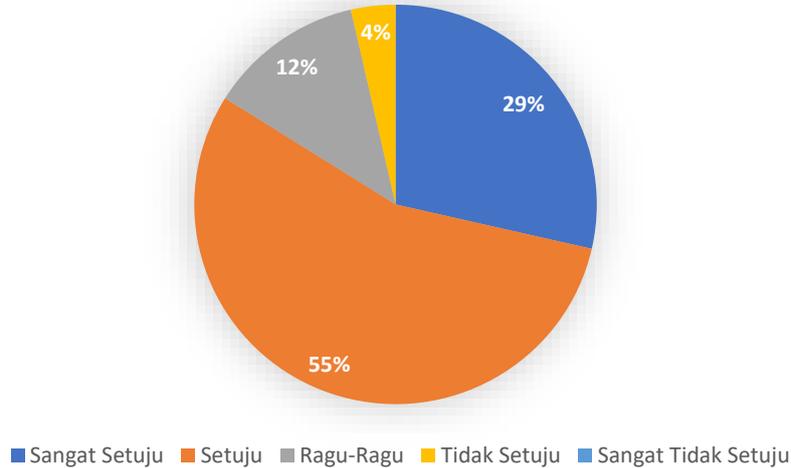
**Diagram 18
Respon Cepat Dalam Pelayanan**



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

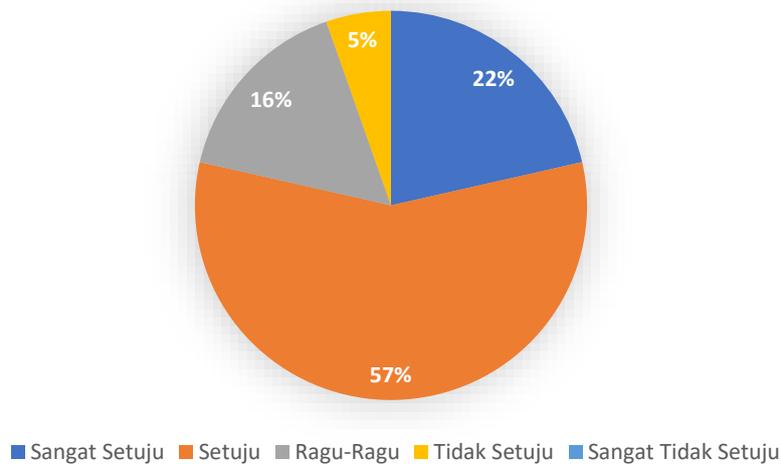
d) Selalu melibatkan setiap unit di Politeknik STIA LAN Jakarta dalam membuat perencanaan pengadaan barang dan jasa

Diagram 19
Pelibatan Dalam Perencanaan Pengadaan Barang dan Jasa



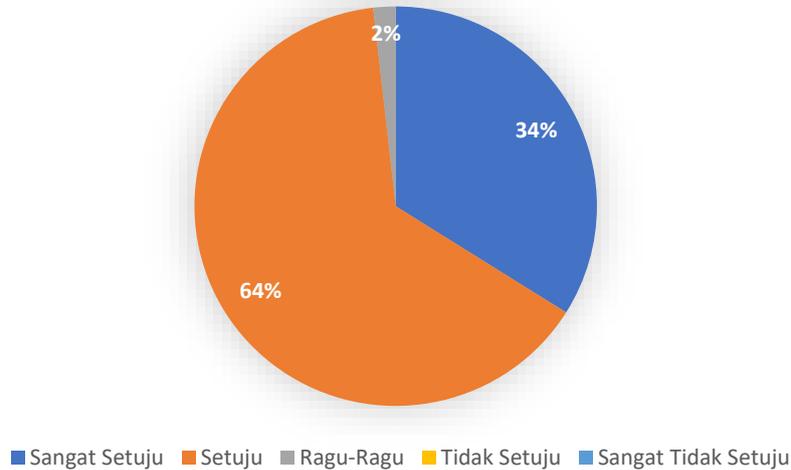
e) Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara setiap tahunnya selalu memberikan form kebutuhan sarana dan prasarana untuk setiap unit kerja.

Diagram 20
Form Kebutuhan Sarana dan Prasarana untuk Setiap Unit Kerja



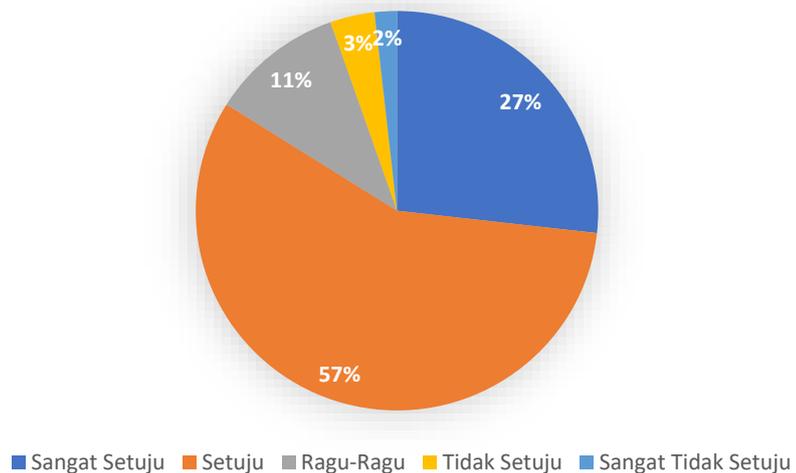
f) Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara memiliki kompetensi/kemampuan yang sudah memadai

Diagram 21
Petugas Layanan Memiliki Kompetensi yang Memadai



g) Sarana dan Prasarana layanan Bidang Rumah Tangga dan Barang Milik Negara sudah memadai

Diagram 22
Sarana dan Prasarana yang Memadai



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

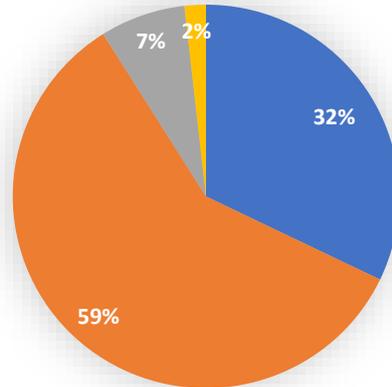
- Pengadaan *free drinking water*
- Lebih gercep, jempol
- Perbaiki wifi, ac dibuat nyaman, tidak terlalu dingin tidak panas, *maintenance* toilet perlu diperhatikan berkala, perlu adanya *pantry* yang bisa dipakai semua pegawai
- Mohon pak haris dibriefing sopan santun. Kalau panggil pegawai jangan sekedar sebut nama. Pake mas/mba/pak/ibu. Saya kaget, dia manggil wilda pake wilda aja ga pake mba/ibu. Mohon juga OB ruangan ditekankan untuk menjaga piring, gelas, sendok, garpu dan mangkok. Masa ilang terus. Jangan-jangan pada dipake di tempat OB ga balik-balik.
- Semangat
- Sudah baik
- Sudah baik
- Lebih ditingkatkan kembali Profesional dan kompetensi dibidang pelayanan Sarprasnya
- Saringan udara, AC, pencahayaan, ruang perpustakaan yang sangat perlu pemeliharaan, indikasi wabah penyakit mudah menular karena saringan udara kurang memadai sangat banyak. Bila mahasiswa/dosen dilarang menggunakan sepatu diruang tertentu, ada tempat menaruh sepatu di luar ruangan dan ventilasi dalam ruangan diperhatikan karena akan timbul ketidaknyamanan akibat aroma tidak sedap. Rokok sama sekali tidak diperkenankan dalam ruangan ber-ac.
- Baik
- Tingkatkan
- Agar fasilitas dapat diupgrade sedikit demi sedikit
- Lanjutkan

- lebih cepat cair lebih baik
- Semoga layanan dan penyediaan BMN selalu meningkat dan lebih baik lagi
- Sudah baik
- Baik
- Sudah cukup
- Baik
- Sangat baik
- Semoga semakin bagus layanannya
- Bila ada komplain harus siap menerima masukan dan tetap memberikan pelayanan yang baik, semangaaattt!
- Sampaikan form kebutuhan sarpras
- Dibuatlah SOPnya
- Perlu memperbaharui SOP dan Standar Pelayanan serta meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM di bidang Rumah Tangga dan BMN
- Tingkatkan koordinasi dan inisiatif, agar supaya layanan RT dan BMN tidak pilih kasih. Latihan paduan suara selalu jadi prioritas utama, padahal masih banyak UKM lain yang butuh support sarana dan prasarana dari RT dan BMN. Selalu menjalin kerjasama dengan pegawai dan mahasiswa untuk bisa menjaga ruangan dan peralatannya melalui tata tertib peminjaman RT dan BMN melalui nota dinas.
- Sudah baik semoga tahun depan bisa lebih baik lagi
- Lebih dipermudah saat meminta/meminjam barang ke tendik

3) Layanan Bidang Sumber Daya Manusia

a) Kejelasan persyaratan pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

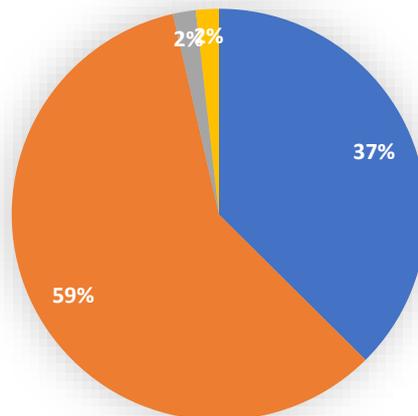
Diagram 23
Kejelasan Persyaratan Layanan



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

b) Petugas layanan Bidang Sumber Daya Manusia selalu memberikan pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan

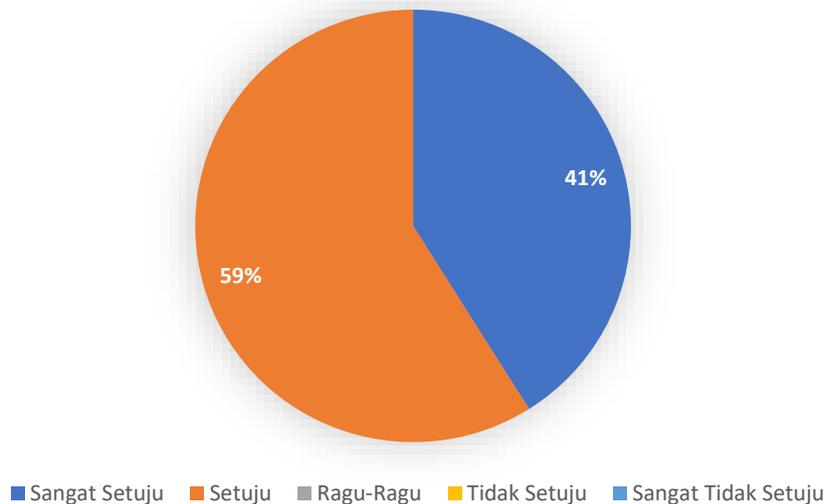
Diagram 24
Pemberian Pemahaman tentang Kemudahan Prosedur Layanan



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

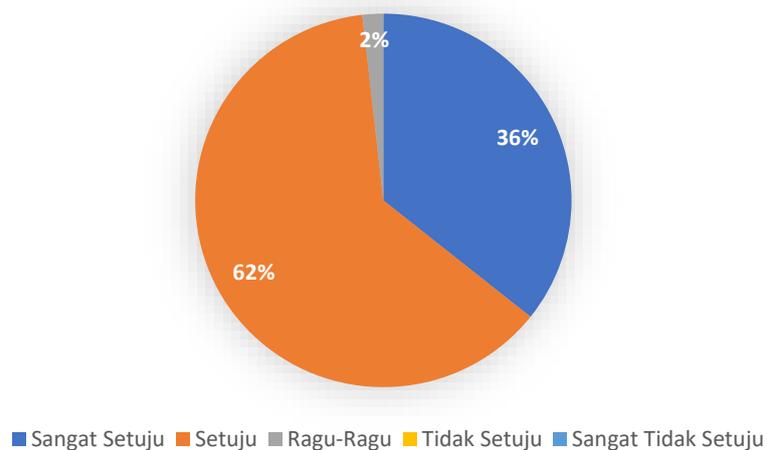
c) Petugas layanan Bidang Sumber Daya Manusia selalu memberikan respon cepat dalam memberikan pelayanan kepegawaian

Diagram 25
Memberikan Respon Cepat dalam Pelayanan



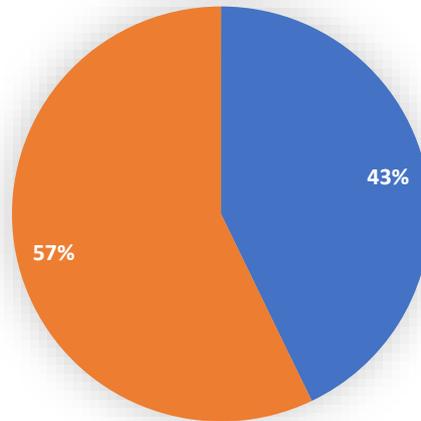
d) Petugas layanan Bidang Sumber Daya Manusia selalu tepat waktu dalam proses pengurusan dokumen yang merupakan hak pegawai

Diagram 26
Tepat Waktu dalam Pengurusan Dokumen Hak Pegawai



e) Petugas layanan Bidang Sumber Daya Manusia memiliki kompetensi/ kemampuan yang sudah memadai

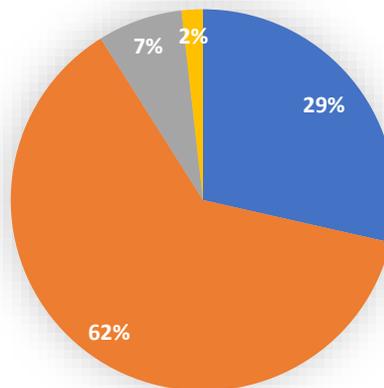
Diagram 27
Kompetensi Petugas Layanan Sudah Memadai



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

f) Sarana dan Prasarana layanan Bidang Sumber Daya Manusia sudah memadai

Diagram 28
Sarana dan Prasarana Sudah Memadai



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

g) Saran/masukan terhadap pelayanan Bidang Sumber Daya Manusia

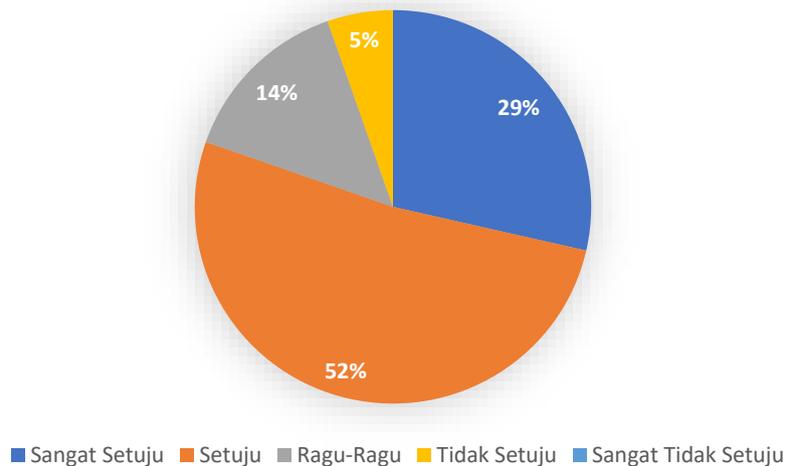
- *Reminder* dosen yang sudah waktunya naik jenjang
- Perlu cadangan bagi fasilitas yang sering digunakan
- Perhatikan asas keadilan dan keterbukaan dalam pengembangan SDM
- Mohon pimpinan juga perhatian pada pengembangan SDM tenaga pendidik. Jangan hanya dosen. Beberapa pimpinan sudah perhatian, tapi ada juga yang belum.
- Semangat
- Mohon bisa di update info-info terkait beasiswa dari berbagai peluang yang bisa diakses pegawai untuk melanjutkan jenjang pendidikan
- Sudah baik
- Sudah sangat Baik namun lebih tingkatkan kembali dalam pelayanannya
- Sangat kooperatif
- Baik
- Tingkatkan
- Untuk penyelesaian surat tugas agar dapat lebih tepat waktu
- Lanjutkan
- Semoga terus memberikan layanan yang baik kepada pegawai
- Sudah baik
- Baik
- Sudah sangat baik
- Mantap
- Sangat baik
- SDM semoga semakin berkualitas layanannya.
- Tetap semangat dalam menjalankan tugas, walaupun terkadang masih ada yang complain

- Terkait pengembangan kompetensi SDM Politeknik perlu dilaporkan hasil pengembangan tahun sebelumnya dan evaluasi serta pemerataan bagi semua SDM untuk mendapatkan hak yang sama untuk pengembangan individu; mohon yang blm memiliki jabatan Fungsional tertentu dibina secara kontinue hingga sampe yang bersangkutan memiliki JFT
- Baik
- Mohon dapat melaksanakan semacam analisis terkait beban kerja internal agar dapat diketahui langkah kedepan terkait optimalisasi kinerja organisasi, agar kedepannya banyaknya pekerjaan dapat disesuaikan serta seluruh target pekerjaan dapat dicapai dengan optimal
- Tinjau kembali program kesejahteraan karyawan, seperti program keseimbangan kerja-hidup (work-life balance), *work from anywhere*, daftar pelatihan selama 3 bulan kedepan atau dukungan kesehatan mental.
- Apresiasi untuk tim SDM, yang selalu memberikan reminder utk penilain SKP 3 bulanan.
- Kompeten
- Semoga pengembangan pegawai bisa lebih merata dan lebih baik yang pemenuhannya dalam kebersamaan
- Sudah bagus

4) Sarana Prasarana Modern

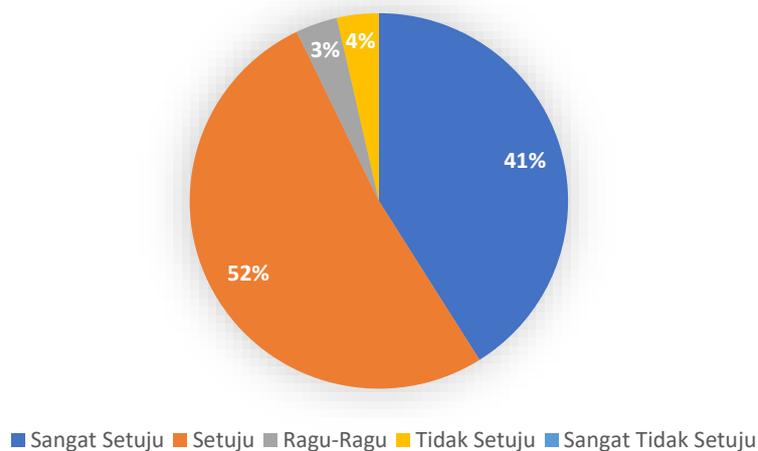
- a) Setiap pegawai dilengkapi dengan sarana dan prasarana ruang kerja yang memadai (kursi kerja, meja kerja, komputer, jaringan internet, printer, lemari, filling cabinet, jam dinding, dan tempat sampah)

Diagram 29
Sarana dan Prasarana Ruang Kerja Pegawai Memadai



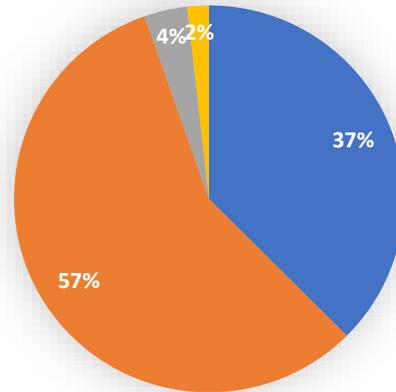
- b) Ruang kerja dilengkapi dengan jendela, pintu, sirkulasi udara dan pencahayaan yang memadai.

Diagram 30
Jendela, Pintu, Sirkulasi Udara dan Pencahayaan yang Memadai



c) Luas ruang kerja sudah sesuai dengan jumlah kapasitas ruangan

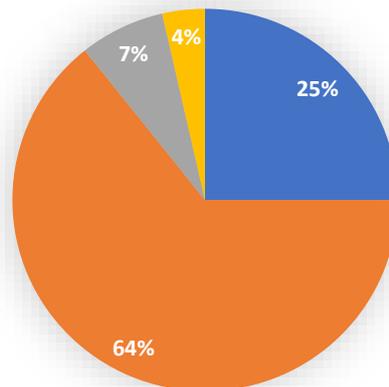
Diagram 31
Luas Ruang Kerja dengan Kapasitas Ruangan Sudah Sesuai



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

d) Toilet memiliki perlengkapan yang telah memadai (water closet, urinoir, wastafel, cermin, kran air, tempat sampah, exhaust fan, pewangi ruangan, tempat sabun, dan tissue)

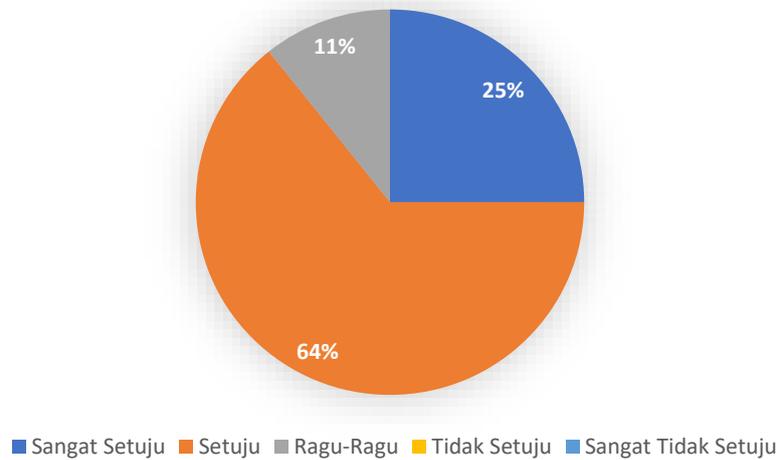
Diagram 32
Perlengkapan Toilet Telah Memadai



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

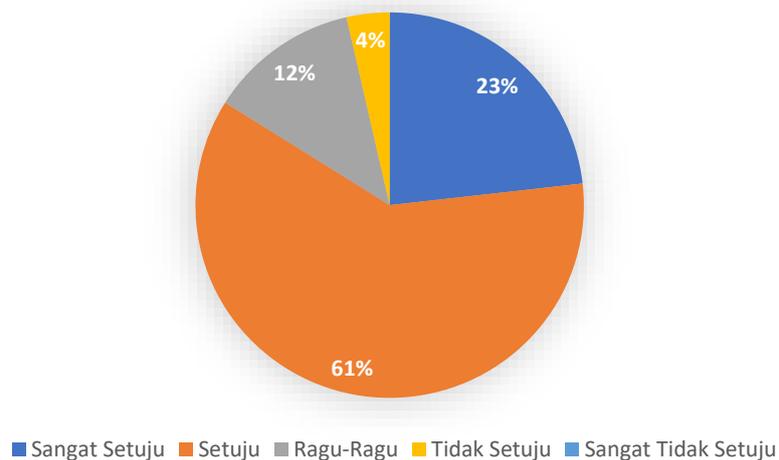
e) Toilet bagi penyandang disabilitas sudah sangat memadai

**Diagram 33
Toilet Bagi Penyandang Disabilitas Sangat Memadai**



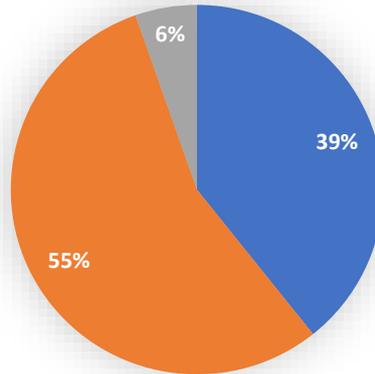
f) Fasilitas Pojok laktasi yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi fasilitas yang dibutuhkan

**Diagram 34
Pojok Laktasi Sudah Memadai**



g) Ruang ibadah telah dilengkapi dengan sarana yang memadai (karpet, rak peralatan shalat, rak sandal/sepatu, sajadah, air conditioner, dan tanda kiblat)

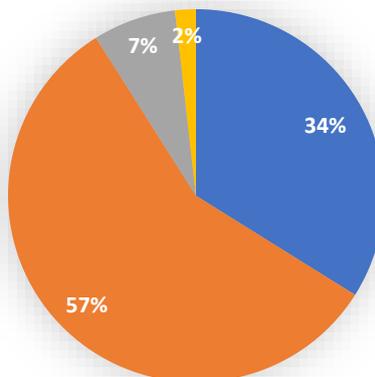
**Diagram 35
Fasilitas Ruang Ibadah Memadai**



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

h) Lobi Politeknik STIA LAN Jakarta telah dilengkapi dengan sarana yang memadai. (meja penerima tamu, kursi, buku tamu, sambungan internet, sofa tamu, televisi/LCD, CCTV, dan papan pengumuman/informasi)

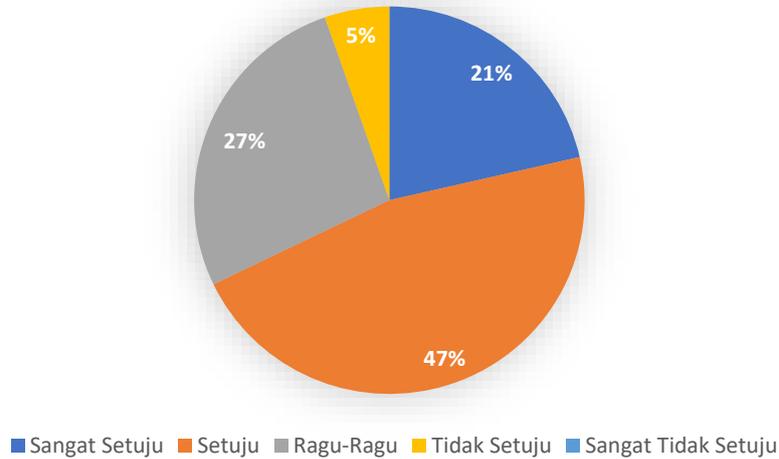
**Diagram 36
Sarana Lobi Memadai**



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

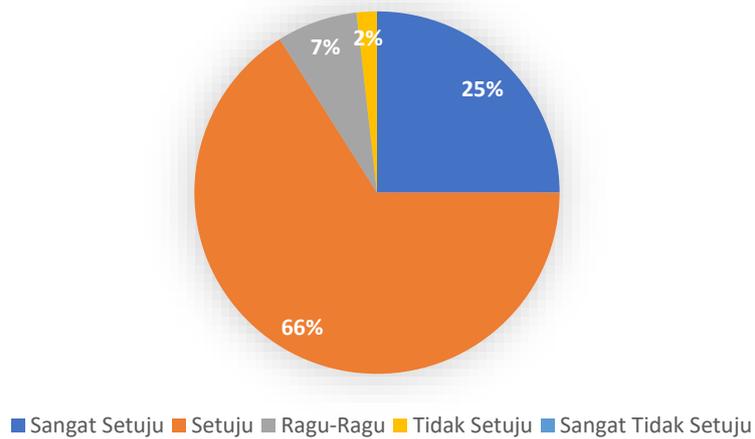
- i) Fasilitas Ruang ramah anak yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi berbagai fasilitas**

Diagram 37
Fasilitas Ruang Ramah Anak Memadai



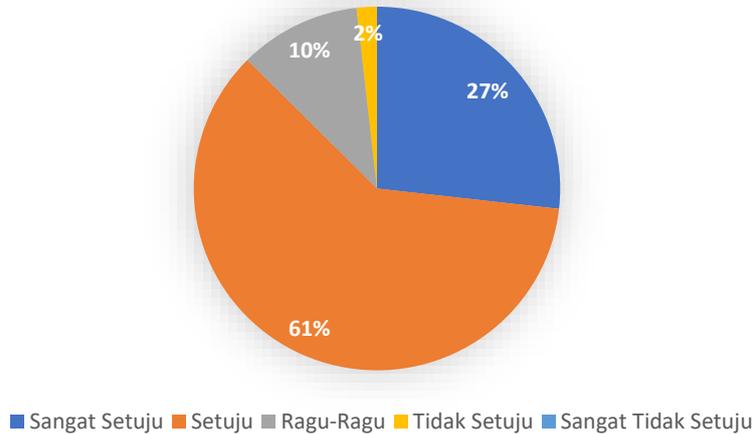
- j) Penyediaan fasilitas ramah difabel (ramp/jalur melandai untuk pengguna kursi roda) sudah sangat memadai**

Diagram 38
Fasilitas Ramah Difabel Sudah Sangat Memadai



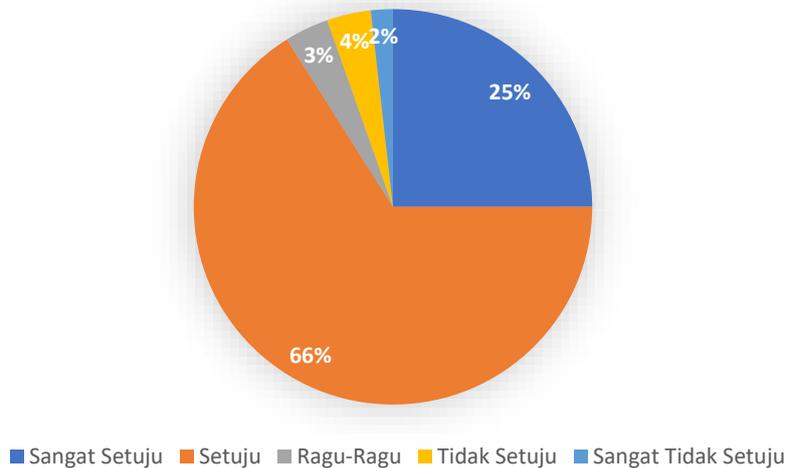
h) Terdapat rambu-rambu keselamatan kerja disetiap lantai sebagai petunjuk bagi seluruh pegawai/pengguna yang digunakan dalam keadaan darurat

Diagram 39
Rambu-Rambu Keselamatan Kerja Ada Disetiap Lantai



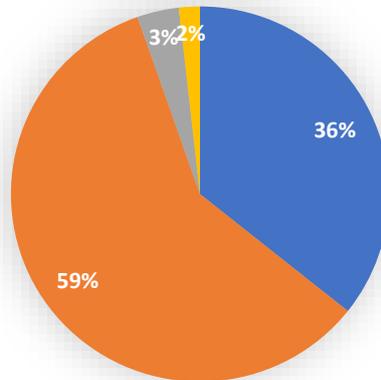
i) Tersedianya jaringan internet yang memadai

Diagram 40
Jaringan Internet yang Memadai



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

Diagram 41
Aplikasi yang Ada Mendukung Lebih Mudah dan Cepat



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

k) Saran/masukan terhadap sarana dan prasarana modern

- Printer P3M diganti yang berwarna
- Perlu *maintenance* PC lebih sering dan anti virus
- Mushola perlu mendapat perhatian, karena arah kiblat yang berubah, karpet juga harus disesuaikan arahnya.
- Mungkin perlu *sign* dilarang jongkok di toilet karena masih sering ditemui penggunaan toilet duduk tidak sebagai mana mestinya
- Ruang laktasi dan ruang bermain anak kurang bersih dan kurang terawat. Meskipun ruangan jarang dibuka sebaiknya rutin dibersihkan
- Gedung Politeknik sudah perlu di renovasi total. Ac kadang dingin kadang tidak. Tombol ac sudah tidak layak. Tembok retak-retak, dan keramik lantai retak-retak. Toilet lantai 2 kalau hujan tempas dan ada tikus. Komputer sudah perlu diganti total semua karena lemot sekali. Semakin hari semakin banyak file yang disimpan membuat tambah lemot. Ya tapi paham sih kalau untuk

anggaran sarpras, susah ya mintanya ke LAN atau LAN minta ke Kementerian Keuangan juga susah.

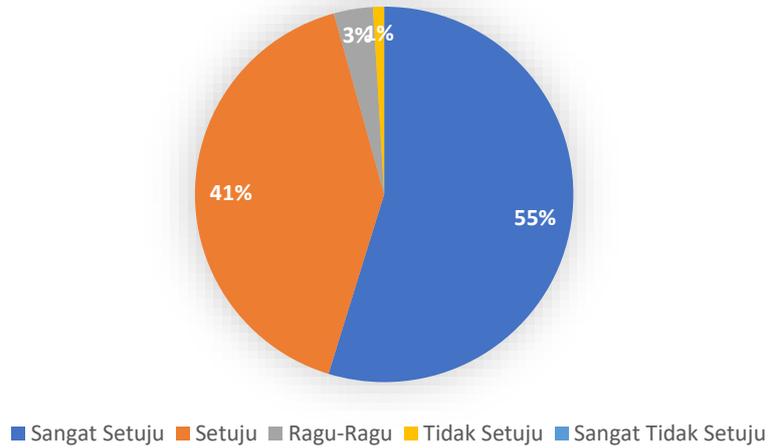
- Siap
- Komputer ada namun sangat lemot, sudah diperbaiki namun tetap lemot sehingga tidak bisa digunakan. Kunci/slot kamar mandi lantai satu perlu diganti di dua kamar mandi. Harap tidak ada kamar mandi yang dikunci juga khususnya lantai 1
- Tissue toilet jarang diganti dgn yg baru
- Kesesuaian ruangan dengan jumlah orang beserta kelengkapan sarana prasarana belum memadai terutama untuk difabel.
- Sistem pelaporan cukup 1 atau 2 saja
- Tingkatkan
- Kecepatan dan kestabilan jaringan internet perlu diperbaiki.
- Lanjutkan
- Untuk ditingkatkan lagi fasilitas sarana dan prasarana, jaringan internet semoga semakin lancar
- Sudah bagus
- Baik
- Agar dicek di ruangan dosen terkait masih berfungsi-tidaknya komputer dan printer dan toilet lantai 1 agar dilengkapi dengan shower
- Good
- cukup baik
- Ditambah lagi masih kurang
- AC terlalu dingin. Jaringan internet lambat di beberapa kelas."
- Pohon yg di lorong dan didalam ruangan perlu diperbaharui dan dirawat

- Untuk jaringan internet sejak dibagi perunit dan kls, stabilitas operasinya jadi lemah tolong dicarikan solusi yang tepat, rambu-rambu keamanan yang ada sebatas jalur pintu keluar, bisa dibuat dan dipasang video perlindungan pertama dari bahaya kebakaran, banjir ataupun gempa serta dipasang standing banner untuk Langkah-langkah pencegahan situasi bencana: informasi di madding harus terus diupdate misal per bulan
- Baik
- Sarana prasarana sudah baik tinggal bagaimana memelihara dan merawat, perlu melibatkan seluruh unsur sivitas Politeknik STIA LAN Jakarta.
- Mohon cek lagi semua komputer pegawai: RAM nya, Antivirus, Service Printer, bedakan akses internet pegawai dan mahasiswa, terima kasih
- Handsanytizer kalau bisa tetap ada di beberapa tempat khususnya di Lantai 2 demi menjaga kebersihan
- di kamar mandi belum ada tissue

b. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana Prasarana Modern

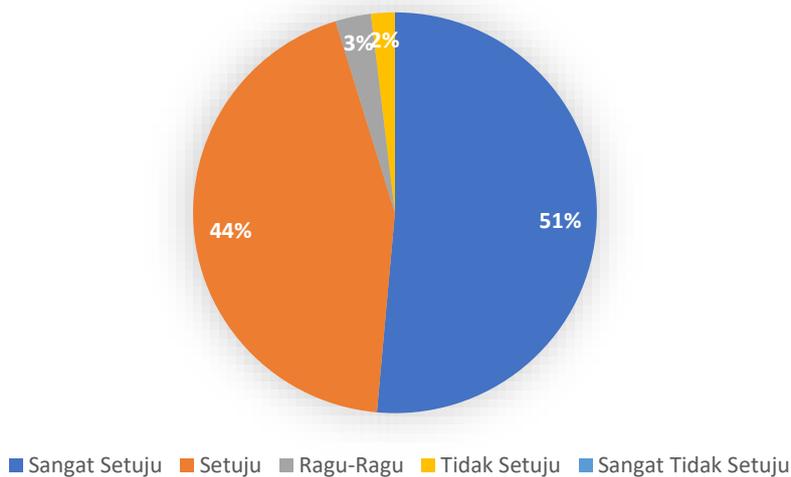
a) Tersedianya Ruang Kelas yang memadai

Diagram 42
Ruang Kelas Yang Memadai



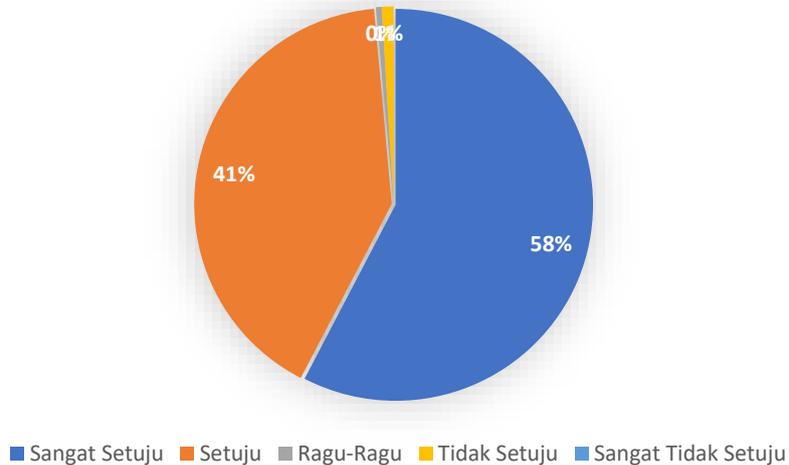
b) Luas ruang kelas sudah sesuai dengan jumlah kapasitas kelas (30 mahasiswa)

Diagram 43
Luas ruang kelas sudah sesuai dengan jumlah kapasitas kelas



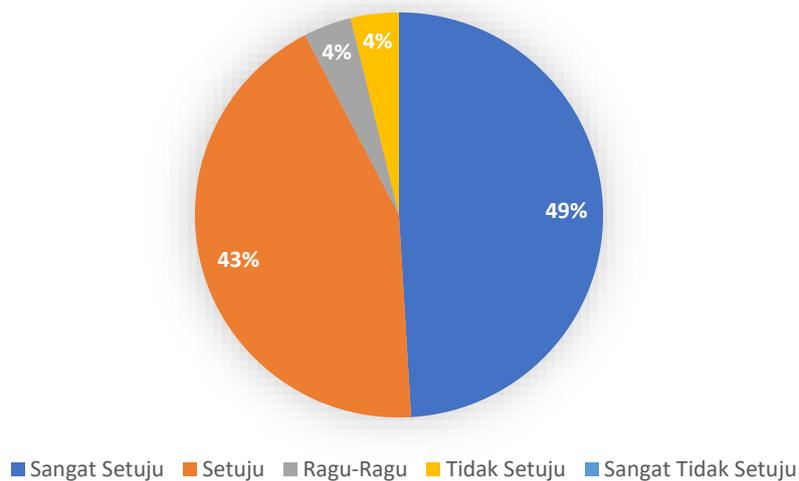
c) Ruang kelas memiliki sirkulasi udara, jendela dan pencahayaan yang memadai

Diagram 44
Ruang Kelas Memiliki Sirkulasi Udara, Jendela, dan Pencahayaan



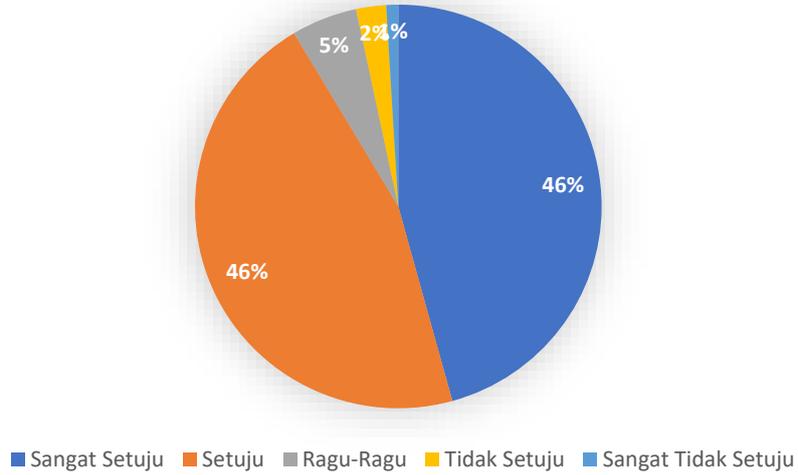
d) Ruang kelas memiliki desain pintu ruangan yang memadai dan dapat dikunci

Diagram 45
Desain Pintu Ruang Kelas Memadai dan Dapat Dikunci



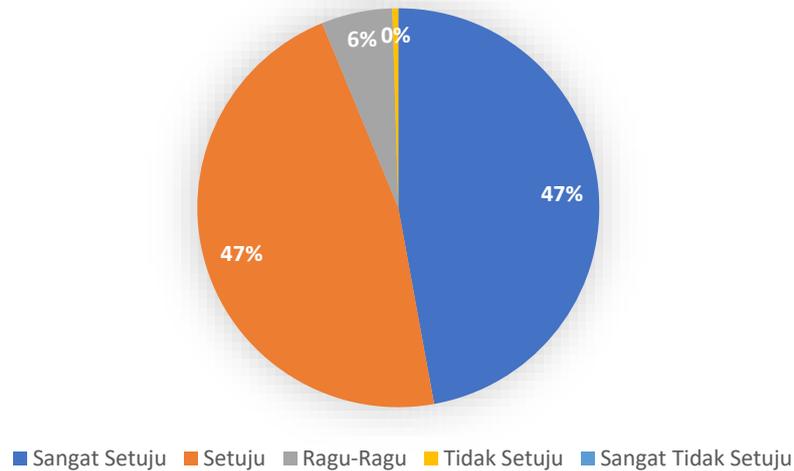
e) Kelengkapan sarana ruang kelas sudah memadai (kursi dan meja mahasiswa, kursi dosen, meja dosen, papan tulis, proyektor, dan jaringan internet)

Diagram 46
Kelengkapan Sarana Ruang Kelas Memadai



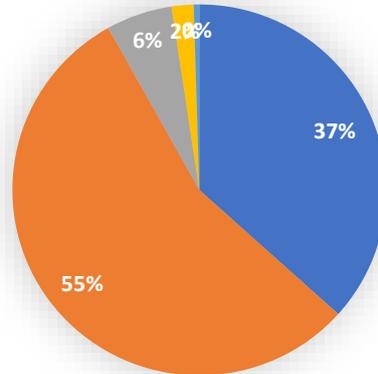
f) Ruang serbaguna dapat menampung minimal 100 orang

Diagram 47
Ruang Serbaguna Menampung Minimal 100 Orang



g) Ruang serbaguna memiliki sirkulasi udara, jendela dan pencahayaan yang memadai

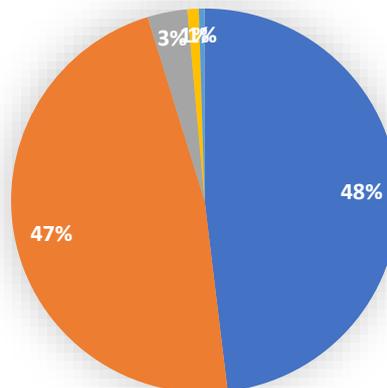
Diagram 48
Ruang Serbaguna Memiliki Sirkulasi Udara, Jendela, dan Pencahayaan



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

h) Ruang serbaguna dilengkapi sarana yang memadai (kursi, podium, proyektor, sound system, jaringan internet, dan microphone)

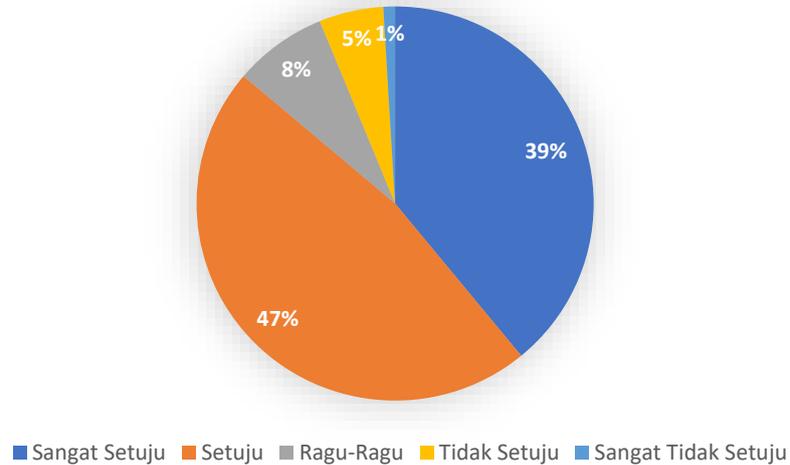
Diagram 49
Ruang serbaguna dilengkapi sarana yang memadai



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

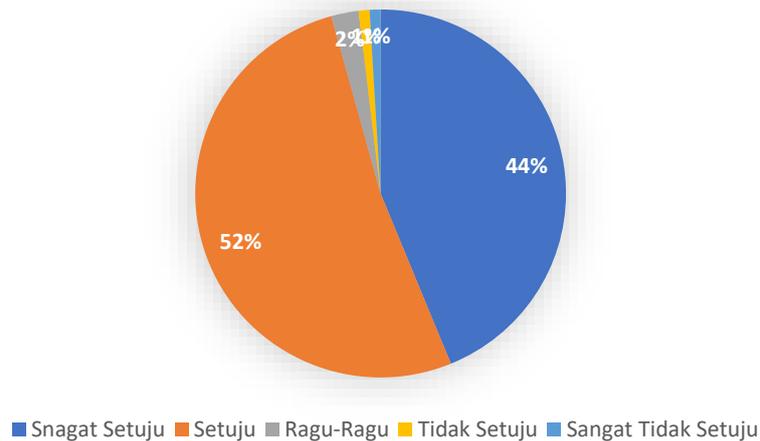
i) Luas ruang perpustakaan memiliki kapasitas yang memadai

Diagram 50
Luas Ruang Perpustakaan Memiliki Kapasitas yang Memadai



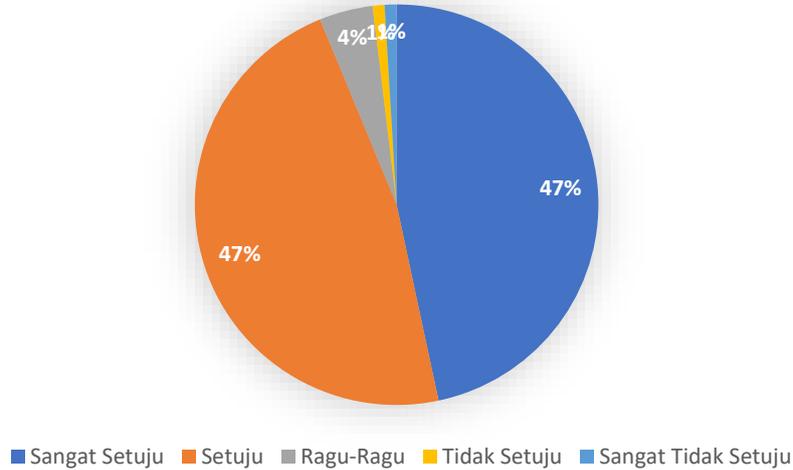
j) Ruang perpustakaan memiliki sarana yang memadai (rak buku, rak majalah, rak surat kabar, lemari katalog, meja, kursi, meja baca, dan jaringan internet)

Diagram 51
Ruang Perpustakaan Memiliki Sarana yang Memadai



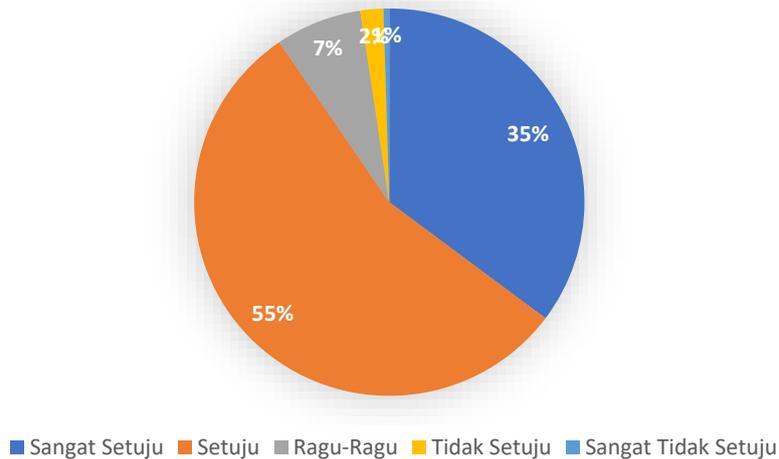
k) Luas ruang laboratorium memiliki kapasitas yang memadai

Diagram 52
Luas Ruang Laboratorium Memiliki Kapasitas yang Memadai



l) Ruang laboratorium memiliki sarana yang memadai (meja dan kursi, komputer, printer, proyektor, dan jaringan internet)

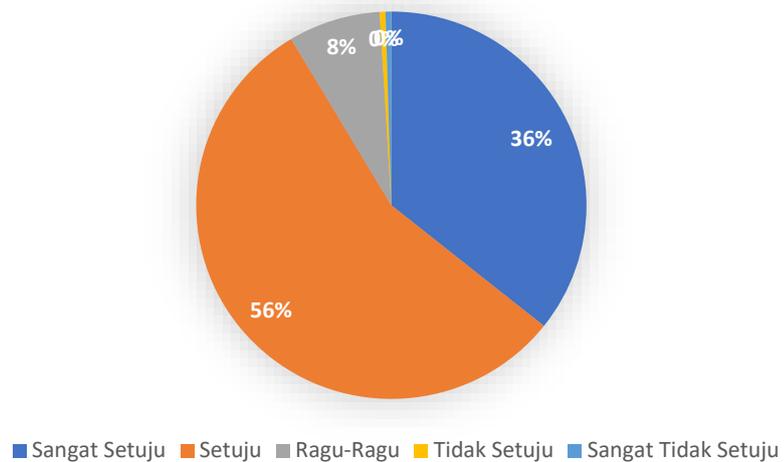
Diagram 53
Ruang Laboratorium Memiliki Sarana yang Memadai



m) Toilet memiliki perlengkapan yang telah memadai (water closet, urinoir, wastafel, cermin, kran air, tempat sampah, exhaust fan, pewangi ruangan, tempat sabun, dan tissue)

Diagram 54

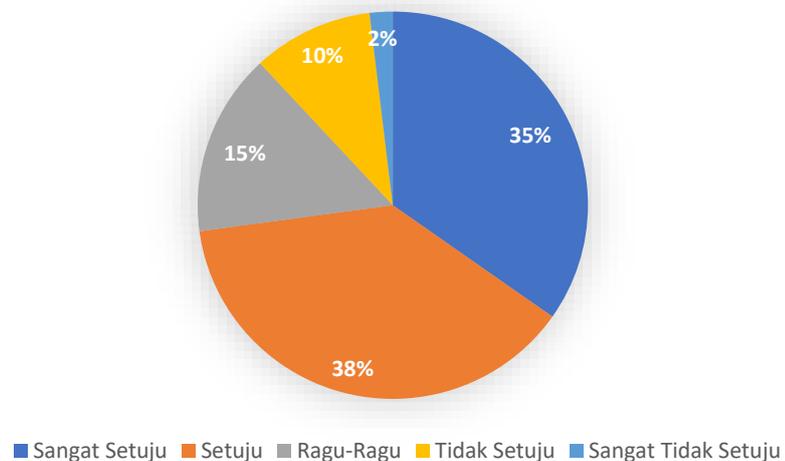
Toilet memiliki perlengkapan yang telah memadai



n) Toilet bagi penyandang disabilitas sudah sangat memadai

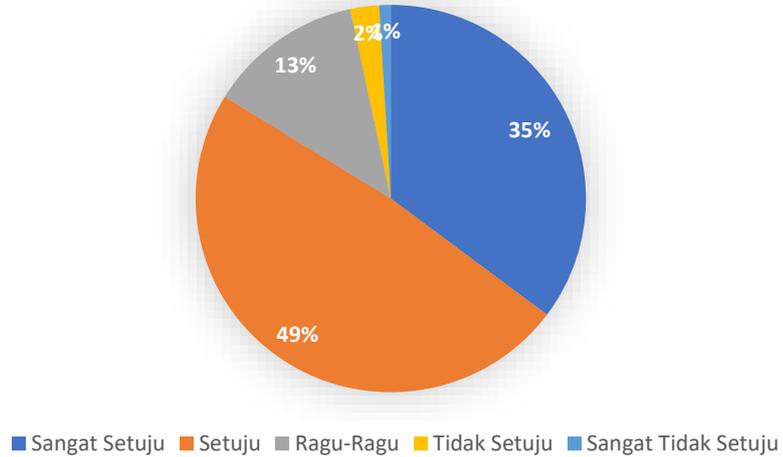
Diagram 55

Toilet Bagi Penyandang Disabilitas Sangat Memadai



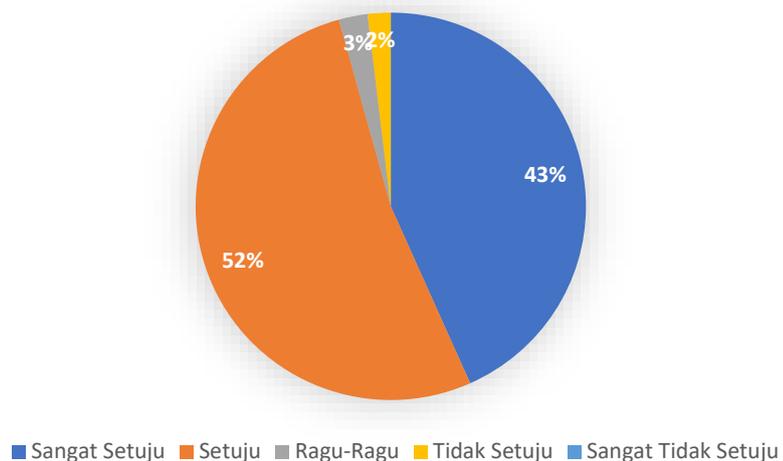
o) Fasilitas Pojok laktasi yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi fasilitas yang dibutuhkan

Diagram 56
Fasilitas Pojok Laktasi Sangat Memadai



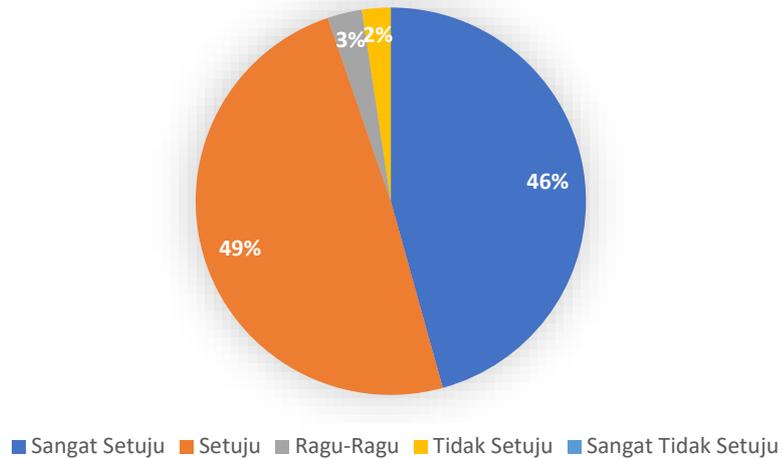
p) Ruang ibadah telah deilengkapi dengan sarana yang memadai (karpets, rak peralatan shalat, rak sandal/sepatu, sajadah, air conditioner, dan tanda kiblat)

Diagram 57
Sarana Ruang Ibadah Memadai



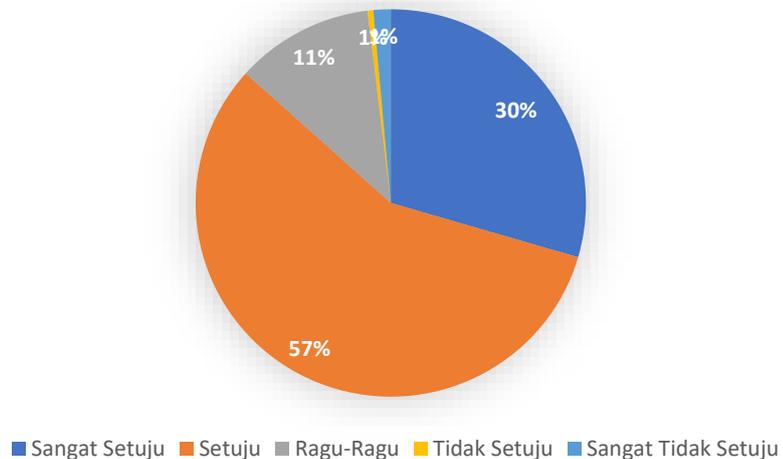
q) Lobi Politeknik STIA LAN Jakarta telah dilengkapi dengan sarana yang memadai. (meja penerima tamu, kursi, buku tamu, sambungan internet, sofa tamu, televisi/LCD, CCTV, dan papan pengumuman/informasi)

Diagram 58
Sarana Lobi Politeknik STIA LAN Jakarta Telah Memadai



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

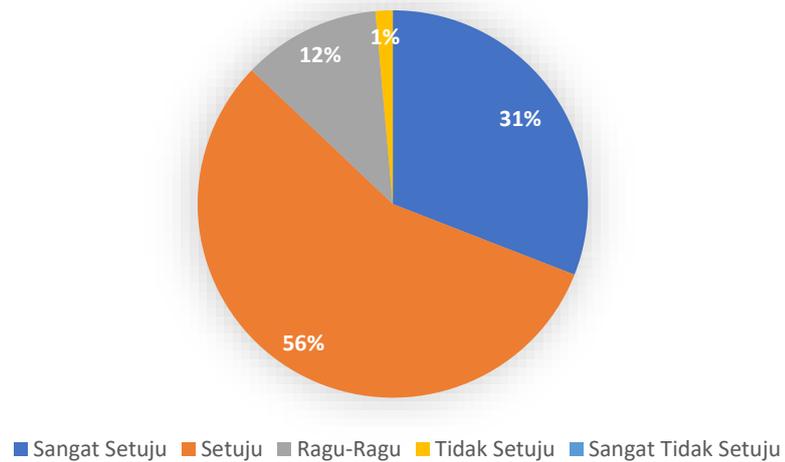
Diagram 59
Fasilitas Ruang Ramah Anak Sudah Memadai



s) Fasilitas ruang musik, kegiatan mahasiswa, dan *ampitheater* yang disediakan sudah sangat memadai dengan dilengkapi berbagai fasilitas

Diagram 60

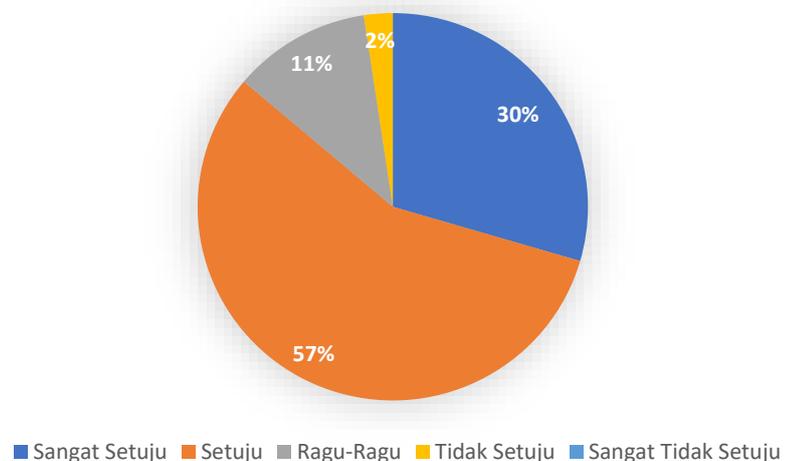
Fasilitas ruang musik, kegiatan mahasiswa, dan *ampitheater* Sudah Memadai



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

Diagram 61

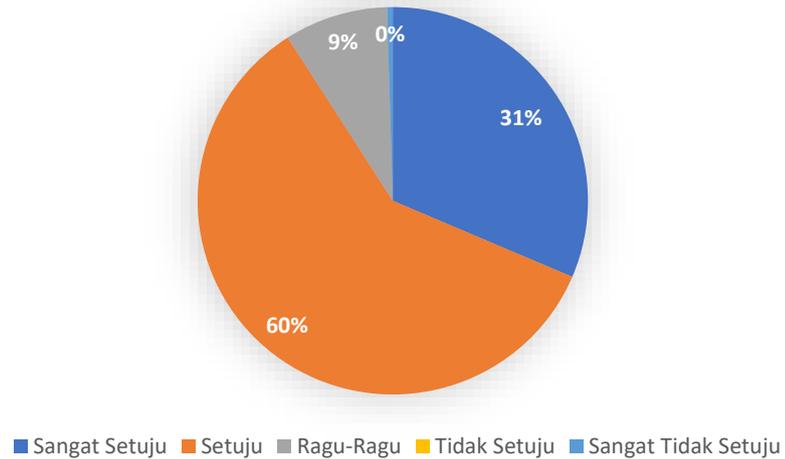
Penyediaan fasilitas ramah difabel Sudah Memadai



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

Diagram 62

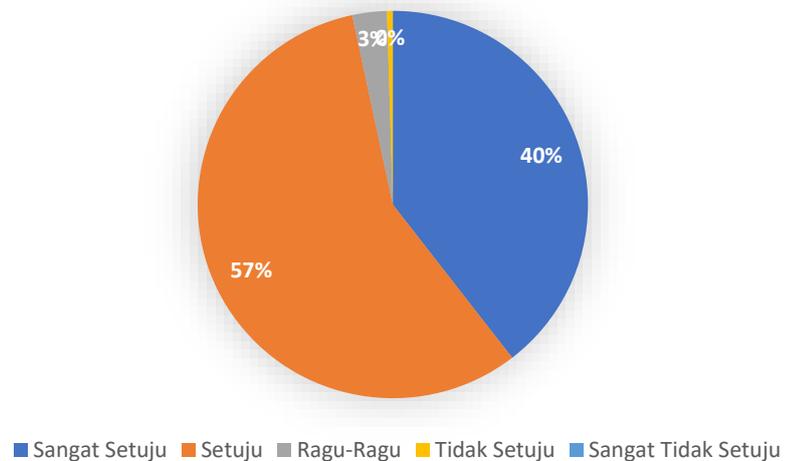
Terdapat rambu-rambu keselamatan disetiap lantai



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

Diagram 63

Aplikasi yang Ada Mendukung Layanan Lebih Mudah dan Cepat



w) Saran/masukan terhadap sarana dan prasarana modern

- Saran saya untuk menyediakan tissue di setiap toilet, pewangi toilet untuk toilet musholla, sabun di setiap toilet juga disediakan, mukenanya juga minimal setiap 1 bulan di cuci, thank you
- Sudah setuju semua
- Tisu di tiap kamar mandi tolong diadakan
- Toilet lantai 1 agar dilengkapi dengan *shower*
- Ada dispenser di kelas
- Tolong adakan jam dinding pada tiap ruang kelas
- Akses ke kantin belum ramah disabilitas"
- Mohon agar dapat disediakan dispenser di tiap lantai untuk mahasiswa atau dosen mengisi *tumbler* air minum
- Izin Bapak/Ibu beberapa Mahasiswa memerlukan colokan listrik dan jaringan wifi ditaman agar memudahkan kami dalam mengerjakan tugas di ruangan terbuka serta lampu taman untuk penerangan saat malam hari. Selanjutnya, mahasiswa memerlukan jaringan wifi di tengah *student center* lantai 4
- Disetiap toilet dikasih semprotan
- Tolong perbaiki air toilet biar besar di beberapa lantai atas dan perbesar ruangan perpustakaan juga lebih lama buka agar bisa nugas
- Perlu disediakan tissue di toilet
- sudah bagus
- Tolong toilet disediakan tissue 🙌, kami para mahasiswa sangat membutuhkan tissue di dalam bilik toilet maupun wastafel. Baju sama celana saya jadi korban lap tangan saya klo sehabis cuci tangan pak/bu 🙌😞.
- Internet WiFi masih jelek dan suka terputus
- Bangku yang disediakan di *lobby* kampus kurang, sehingga sebagian dari kami para mahasiswa duduk di lantai *lobby* karna tidak kebagian tempat duduk
- Cukup

- Tetap dipertahankan kondisi yang sudah baik.
- Kabel HDMI projector dikelas untuk dosen kadang longgar
- Terkait dengan perlengkapan di toilet kadang tidak ada tissue tolong diperhatikan
- Sudah baik
- Saran untuk di toilet untuk disediakan tissue
- Sudah baik semuanya, mungkin jika ada yang perlu diperbaiki adalah SDM para AAK agar lebih ramah lagi
- Sudah baik tinggal pemeliharaan agar selalu terjaga dan terawatt
- Tissue pada kamar mandi jika boleh disediakan
- Sudah cukup baik, hanya saja fasilitas yang rusak segera diperbaiki atau inovasi yang sudah tersedia seperti tempat sabun di wastafel segera ditingkatkan
- Sudah baik
- Baik
- Meningkatkan kestabilan jaringan wifi dan meningkatkan kebersihan pada toilet lantai 1
- Sungguh menarik dan klo bisa lebih diperbarui lagi
- Penyediaan tissu pada toilet tidak rata
- Sediakan tempat air pak, buat mahasiswa
- Fasilitas kantin semoga dapat ditambah atau ditingkatkan lagi
- Untuk toilet di area lantai 1 keluaran airnya agak lemah dan tempat wudhu di mushola terkadang terkontaminasi susu milo/kopi jago, pasir, dan jentik nyamuk.
- Untuk speaker di ruang *amphitheater* saya rasa kurang memadai, jika memungkinkan boleh dipasang speaker permanen yang proper.
- Untuk selebihnya sudah cukup baik"
- Sudah tidak ada
- Seharusnya ada tissue dan sabun di setiap toiletnya dan di sediakan kotak pembalut dalam toilet wanita untuk keadaan genting bagi wanita, terimakasih 🙏
- Untuk toiletnya saya rasa membutuhkan adanya *hand dryer* atau jika tidak tissue saja cukup. Terima kasih

- Sediakan air minum gratis
- Sudah cukup bagus
- Ada beberapa pintu ruang kelas yang susah banget ditutup yang saya tau di salah satu lorong toilet lantai 3, untuk tissue di toilet belum di sediakan
- Layanan sarana dan prasarana sudah baik. Hanya saja koleksi buku di perpustakaan masih kurang lengkap. Terima kasih
- Sudah bagus, mohon ditingkatkan. Terima kasih.
- Ditoilet tolong sediakan tisu
- Tidak ada
- Penyediaan tisu pada toilet
- Sudah baik, mungkin bisa diperbanyak tempat duduk di dalam area kampus
- Tisu toilet mohon disediakan
- Mohon untuk kelengkapan toilet di lantai kelas, lantai dasar, dan di musholla, agar bisa lebih memadai lagi. terima kasih
- Tolong dimudahkan untuk penggunaan ruang studio music
- Sedikit masukan untuk perlengkapan ruang kelas, beberapa kali dosen ketika mau menjelaskan menggunakan papan tulis spidol yang ada dikelas kondisinya kering, mungkin kedepannya lebih diperhatikan
- Secara pribadi, sebagai mahasiswa magister yang bisa kekampus/ perpustakaan sore hari, seringkali mendapati perpustakaan tutup hanya sampai jam 4 sore, padahal ingin sekali meminjam buku fisik untuk dibaca dan membaca koleksi buku-buku/ tesis yang lain, walaupun bisa melalui online mencari dan meminjam buku diperpus tetap menjadi pilihan utama untuk saya, mungkin jam tutup perpus bisa dipertimbangkan sampai buka magrib sekaligus menunggu jam kuliah
- Pada toilet masih belum ada tisu kering
- Kualitas SDM perlu ditingkatkan
- Kabel proyektor sebaiknya di tata sedemikian rupa supaya rapi.
- Kanopi parkir sepeda motor supaya diperbaiki.

- Sudah bagus
- Manfaatkan sistem sensor untuk instalasi penerangan agar lebih efisien. Area *outdoor* juga bisa ditata lebih mendorong sivitas untuk bisa berinteraksi dan bersosialisasi dengan aman dan nyaman. Kawasan Tanpa Rokok agar lebih ditegakkan karena kampus sebagai wilayah pendidikan seharusnya memiliki budaya patuh dan beradab. Sistem presensi mahasiswa bisa menggunakan sistem tap identitas mahasiswa di hape ke mesin presensi di setiap ruang kelas. Overall, saya apresiasi STIA LAN yang menunjukkan aplikasi manajemen pengelolaan dan penyelenggaraan yang baik seperti yang diajarkan para dosen :thumbUp
- Untuk spidol pengajaran di whiteboard mohon dicek suka habis di saat mengajar
- Semoga Poltek STIA LAN semakin jaya dari tahun ke tahun. Kalau boleh saran, seluruh program S1, S2, dan S3 juga bekerjasama dengan instansi agar lebih banyak mahasiswanya. Namun, tetap harus mengadakan tes yang objektif seperti jalur masuk pada umumnya. Kuliahnya bisa dosen yang datang ke Instansi kerja samanya. Tentunya dengan ada tambahan biaya transport dari instansi tersebut
- Bagus
- Assesment terhadap sarana dan prasarana memang perlu dilakukan, perubahan mengikuti perkembangan, namun jika parameter perubahan tidak didesign dari sekarang, saat perkembangan akan dilakukan, maka persiapan sudah semi matang utk menuju perubahan yg disepakati.
- Sudah sangat baik
- Masih ada beberapa kamar mandi perempuan yang tidak bisa di kunci jadi bisa terbuka hanya dengan di dorong walaupun sudah di kunci, semoga kedepannya tidak seperti itu.
- Tidak ada sudah bagus
- Semuanya sudah baik dan bagus

- Tapi untuk mushola yang berada di gedung politeknik bisa di perbesar dan toiletnya di perbesar dan diberi fasilitas yang lebih baik di dalamnya "
- Mohon kepada petugas perpustakaan untuk menghimbau pengunjung untuk tetap bersikap tenang dan tidak berisik selama di ruang perpustakaan sehingga kenyamanan di perpustakaan terjaga. Terima kasih
- Tolong setiap bilik kamar mandi diberikan fasilitas sabun agar mempermudah mahasiswa
- Minta tolong diadakan tisu kering atau hand dryer di kamar mandi
- Sudah sangat baik fasilitasnya dan sangat memadai, kedepannya mohon dipertahankan terimakasih
- Tidak ada masukan dan saran karena sudah bagus dan bermanfaat
- Disediakan tissue dit toilet
- Perlengkapannya sudah baik
- Tidak ada
- Sarana prasarana yang disediakan politeknik STIA LAN Jakarta cukup baik dan memuaskan
- Diharapkan politeknik STIA LAN bisa terus berinovasi dan berkembang
- Tidak ada mungkin bisa terus dikembangkan dan berinovasi
- Layanan sarana dan prasarana di Politeknik STIA LAN sudah cukup baik dan nyaman
- Cukup
- Semoga terus berkembang, dan toilet disediakan tissue ataupun pengering tangan dan terjaga kebersihannya.
- Memprioritaskan kawasan rokok untuk di benahi lagi karena masih ada beberapa atap yang bocor
- Poltek STIA LAN bagus dan fasilitas lengkap namun perpustakaan yang terlalu kecil karena banyak mahasiswa/i yang suka membaca sehingga tidak mendapatkan tempat duduk di sana
- Jika boleh request, meja yang ada di setiap kelas diganti menjadi meja dan kursi yang terpisah, karena yang saat ini

sangat kecil sehingga tidak mampu membuat saya belajar dengan nyaman. Dan untuk peyandang kursi roda untuk akses ke kantin susah karena tertutup oleh tanaman dan langsung ke tanah tidak ada trek/jalurnya.

- Untuk jalur melandai ke arah kantin tolong di perhatikan juga
- Sudah sangat baik. Yang perlu ditingkatkan mungkin tendik pada bagian AAK
- Mungkin sara dari saya untuk disediakan tissue atau pengering tangan dan plastik kecil hitam untuk kebutuhan toilet Perempuan
- Tolong sediakan tisu di toilet
- Semoga wifi bisa lebih cepat
- Sarannya, politeknik STIA LAN lebih mudah lagi untuk memberikan akses peminjaman kelas ataupun ruangan yang lain untuk mahasiswa nya berlatih atau mengadakan rapat pertemuan yang nantinya juga untuk mensukseskan acara kampus. (pernah mempunyai pengalaman susah untuk latihan karena dilarang untuk menggunakan kelas. peminjaman kelas juga dilakukan karena ruangan lain penuh digunakan untuk latihan atau pertemuan rapat yang lain. terimakasih..
- Semoga AC lantai 5 tidak bermasalah, kadang suka tidak dingin atau bahkan mati
- Sudah cukup baik
- Kerapihan kantin agar juga menjadi perhatian
- Berharap fasilitas taman diperbaiki (kursi, meja, listrik, lampu)
- Toilet wanita di mushola belum diperbaiki, padahal untuk flush nya saja sudah tidak bekerja dengan baik
- Wifi di ruang kelas tidak semuanya bisa dipakai, salah satunya di ruang V
- Aplikasi yang ada tetap saja tidak mempermudah dan mempercepat pelayanan. tetap saja pelayanan harus offline dan berbelit
- Toilet lantai 1 pintu 1 tidak bisa dikunci, bahkan kuncinya sudah patah
- Toilet disabilitas kurang memadai

- Ruang serbaguna kurang cocok untuk 100 orang karena banyak tiang di tengah ruangan dan menyulitkan pandangan audience
- Luas ruang perpustakaan perlu ditambah karena semakin banyak mahasiswa yang ingin belajar di perpustakaan, terutama ketika sedang ujian"
- Sudah baik...Maju terus Politeknik STIA LAN Jakarta
- Untuk ruangan meminjamannya masih saya kritik karena Poltek sangat kurang untuk memadai ruang kelas yang bisa dipakai untuk melakukan kegiatan di kampus yang memang pada akhirnya untuk kampus juga, terutama ruang ac kelas mahasiswa masih di dalam kelas berniat untuk belajar bisa mempunyai waktu tambahan tapi ac central sudah dimatikan duluan dan terasa jadi pengap. mohon diperbaiki ya bapak/ibu demi kenyamanan mahasiswa bersama. Terimakasih
- Lebih ditingkatkan lagi untuk sarana prasarannya
- Sudah sangat baik
- Sudah sangat bagus
- Tetap lebih baik
- Baik
- Nicely done
- Sudah baik, semoga lebih baik lagi
- Semoga bisa lebih baik kedepannya
- Lebih baik menyediakan sarannya
- Tingkatkan terus
- Mohon untuk bangku diganti agar lebih nyaman, akan lebih baik jika dipisah, karena kalau saya pribadi menggunakan bangku kampus terasa tidak nyaman, meja tidak muat banyak barang dan barang sering jatuh karena sempit nya permukaan meja. Sandaran bangku pas 3 mata kuliah itu membuat pegal dan tidak nyaman
- Keran air di toilet lantai 4 suka ngucur sendiri, sensor rusak, sayang air nya"
- Untuk meja kelas lebih nyaman meja yang besar dengan kursi terpisah. Jika menggunakan meja yang kursinya menyatu

kurang bikin nyaman dan agak ribet untuk menaruh peralatan tulis.

- Semoga lebih baik dari sebelumnya
- Terima kasih.
- Mohon adanya sosialisasi tentang sarana-prasarana baik secara fisik maupun digital sehingga mahasiswa dapat lebih mengetahui dan memanfaatkan dengan baik
- Lebih ditingkatkan lagi maintenance fasilitas umum.
- Yang sudah baik dipertahankan dan yang belum ada untuk dapat dfasilitasi.
- Overall bagus
- Saat ini sarana dan prasarana di Politeknik STIA LAN Jakarta sudah lengkap dan memenuhi standar
- Perbanyak ebook, khususnya untuk buku-buku terbitan lama
- Sudah mencukupi
- Mohon agar di setiap kelas disediakan LED TV (pengganti infocus) dan menyediakan water dispenser di setiap lantai (fasilitas air minum gratis)
- Disediakan dispenser dan gelas utk mahasiswa dan dosen
- Kabel proyektor di ruang kuliah mohon untuk dirapihkan, agar tidka terkesan berantakan.
- Mohon disediakan refill minum secepatnya dan tissue di setiap toiletnya
- Seluruh fasilitas yang disediakan sudah sangat memadai dan nyaman digunakan, untuk jaringan internet semoga bisa mencapai pada titik titik tertentu, terutama ruang student centre dan ruang sekretaris himpunan 🙏
- Semoga liftnya lebih baik lagi karena banyak yg terjepit
- Sudah cukup baik
- Lebih dilakukan pengecekan berkala terhadap kelengkapan jumlah fasilitas di tiap ruangan dan pengecekan kualitas agar tetap nyaman dan aman untuk digunakan.
- Sudah bagus
- Tolong pintu toilet yang kuncinya sudah rusak mohon di perbaiki lagi

- Tolong sediakan tissue disemua toilet dan wastafel
- Meja dan kursi di ruang perpustakaan masih kurang memadai, terlebih lagi saat waktu UTS/UAS perpustakaan selalu penuh.
- Untuk di toilet tolong di sediakan tissue
- Tolong ditinjau lagi mengenai wifi tiap kelas karena bbrp tida bisa digunakan. Terimakasih.
- Saran saya untuk perpustakaan diperbanyak lagi fasilitas colokannya, seperti setiap meja 1/2 colokan, untuk menghindari penumpukan alat elektronik lain yang mau memakainya
- Baik sekali
- Semoga kedepannya jauh lebih baik
- Tingkatkan lagi
- Keseluruhan sudah bagus.
- Sudah memenuhi smua
- Untuk pintu lift mohon di buka dengan durasi waktu yang lebih lama karna sekarang durasi terbukanya sangat cepat sehingga berbahaya untuk orang yang ingin masuk dan bisa terjepit pintu
- Sarannya hanya wifi saja, terkadang masih ada kendala dalam pemelaksanaannya/terganggunya jaringan
- Semoga politeknik STIA LAN kedepannya semakin baik dan fasilitasnya semakin lengkap
- Sarana Prasarana perlu ditingkatkan, contohnya perlu disiapkan dispenser dan galon pada setiap ruangan/lorong kelas
- Kanopi parkirannya sebaiknya diperbaiki.
- Harap ac di lantai 5 agar di perbaiki karna ac nya akhir akhir ini panas terutama ruang A
- Baik
- Jam operasional perpustakaan ditambah, sehingga mahasiswa kelas malam bisa meminjam/membaca buku di perpustakaan
- Tambahan loker buat barang
- Cukup baik

- Dimohon untuk fasilitas sambungan internet lebih diperkencang lagi saat di hari-hari perkuliahan terutama fasilitas internet kelas. Karena banyaknya mahasiswa di hari-hari tersebut, sambungan internet terkadang sangat lambat mengganggu perkuliahan, terimakasih.

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 dengan nilai 82,76%, layanan Bidang RT dan BMN memiliki nilai 83,72% atau sangat baik, layanan Bidang SDM memiliki nilai 86,3% atau sangat baik, dan Sarana dan Prasarana Modern memiliki nilai 82,63% atau memiliki layanan yang sangat baik menurut pegawai dan 85,72% atau sangat baik menurut mahasiswa. Berdasarkan hasil survey tersebut maka didapat hasil indeks kualitas sarana dan prasarana modern adalah 84,15.

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 agar diperbaiki, kesediaan tissue, dan shower
- Dilakukan pelatihan bagi petugas layanan