

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Unit Humas

Apr - Jun 2023



- Humas
- Penyiaran
- Periklanan Kreatif



- Bisnis Kreatif (D4)
- Administrasi Keuangan dan Perbankan (D3)
- Administrasi Asuransi dan Aktuaria (D3)
- Administrasi Perpajakan (D3)
- Administrasi Perkantoran (D3)
- Akuntansi (D3)



02 Layanan Unit Humas

Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia berupaya untuk memberikan pelayanan prima bagi setiap penerima layanan. Beberapa layanan yang disediakan oleh Unit Humas adalah sebagai berikut.

1. Permintaan cendera mata;
2. Penerbitan sertifikat;
3. Pembuatan dan publikasi artikel/siaran pers;
4. Penanganan keluhan;
5. Permintaan publikasi di media sosial dan website;
6. Layanan *contact center*;
7. Permintaan liputan kegiatan;
8. Permintaan publikasi media luar ruang (spanduk, baliho, umbul-umbul); dan
9. Permintaan informasi publik.

Unit Humas Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia telah melakukan survei penilaian kepuasan pelayanan yang dilakukan secara berkala melalui tautan <https://s.id/LayananHumasVokasiUI>.



VOKASI UI BERI EDUKASI LITERASI KEUANGAN DESA MARINSOW, SI

Depok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinsow, Kecamatan Marinsow, Kabupaten Bogor, sebagai salah satu daerah wisata alam dan budaya, beberapa di antaranya akan mengelola obyek wisata tersebut, ada juga yang menambahkan, karena pekerjaan utama mereka adalah petani, penambang, dan sebagainya.

Dalam pengembangan pariwisata harus diimbangi dengan kemampuan sumber daya manusia yang mengelola obyek wisata tersebut, salah satunya adalah literasi keuangan. Saat ini, warga Desa Marinsow masih banyak yang memiliki pemahaman yang terbatas mengenai literasi keuangan.

Melihat kondisi ini, Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (UI) melalui Program Pengabdian Masyarakat (pengmas) yang diketuai Katin Amelia Sefiri, S.Pd., M.Si, memberikan literasi keuangan bagi warga Desa Marinsow agar mereka memahami literasi keuangan yang diperlukan untuk mengelola obyek wisata alam dan budaya, beberapa di antaranya mereka menjadikan homestay sebagai sumber penghasilan utama. Kendati begitu, ada juga yang menjalankan homestay sebagai sumber penghasilan tambahan, karena pekerjaan utama mereka adalah nelayan, petani, penambang, dan sebagainya.

"Produk jasa keuangan yang familiar bagi warga setempat adalah bank. Sedangkan, asuransi dan pensiun, hanya sedikit di antara mereka yang sudah memilikinya, serta mengetahui konsep perlindungan atau manfaat dari asuransi jiwa yang mereka terima. Selain itu, mereka juga belum mengetahui konsep dasar dari pasar modal," ujar Katin.

VOKASI UI BERI EDUKASI LITERASI KEUANGAN BAGI PELAKU USAHA HOMESTAY DESA MARINSOW, SULAWESI UTARA

Depok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinsow, Kecamatan Marinsow, Kabupaten Bogor, sebagai salah satu daerah wisata alam dan budaya, beberapa di antaranya mereka menjadikan homestay sebagai sumber penghasilan utama. Kendati begitu, ada juga yang menjalankan homestay sebagai sumber penghasilan tambahan, karena pekerjaan utama mereka adalah nelayan, petani, penambang, dan sebagainya.

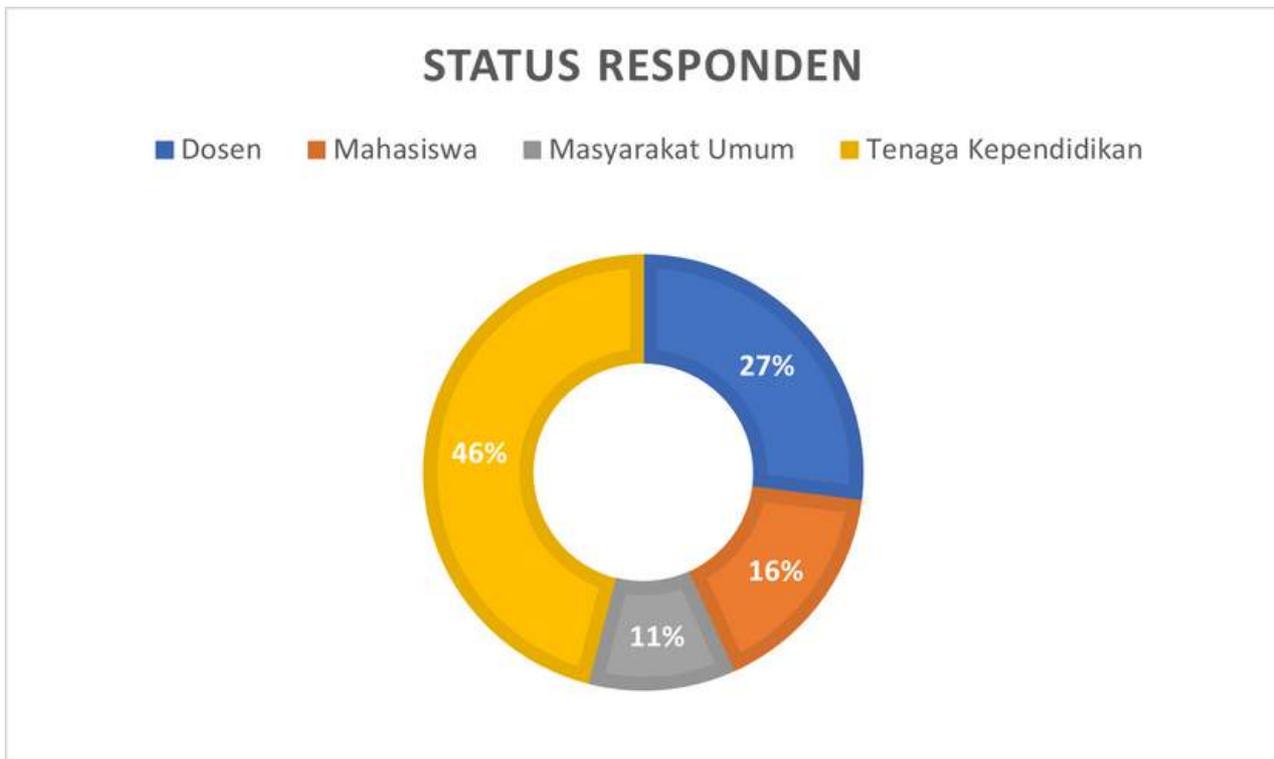
Dalam pengembangan pariwisata harus diimbangi dengan kemampuan sumber daya manusia yang mengelola obyek wisata tersebut, salah satunya adalah literasi keuangan. Saat ini, warga Desa Marinsow masih banyak yang memiliki pemahaman yang terbatas mengenai literasi keuangan.

Melihat kondisi ini, Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (UI) melalui Program Pengabdian Masyarakat (pengmas) yang diketuai Katin Amelia Sefiri, S.Pd., M.Si, memberikan literasi keuangan bagi warga Desa Marinsow agar mereka memahami literasi keuangan yang diperlukan untuk mengelola obyek wisata alam dan budaya, beberapa di antaranya mereka menjadikan homestay sebagai sumber penghasilan utama. Kendati begitu, ada juga yang menjalankan homestay sebagai sumber penghasilan tambahan, karena pekerjaan utama mereka adalah nelayan, petani, penambang, dan sebagainya.

"Produk jasa keuangan yang familiar bagi warga setempat adalah bank. Sedangkan, asuransi dan pensiun, hanya sedikit di antara mereka yang sudah memilikinya, serta mengetahui konsep perlindungan atau manfaat dari asuransi jiwa yang mereka terima. Selain itu, mereka juga belum mengetahui konsep dasar dari pasar modal," ujar Katin.

Status Responden

03

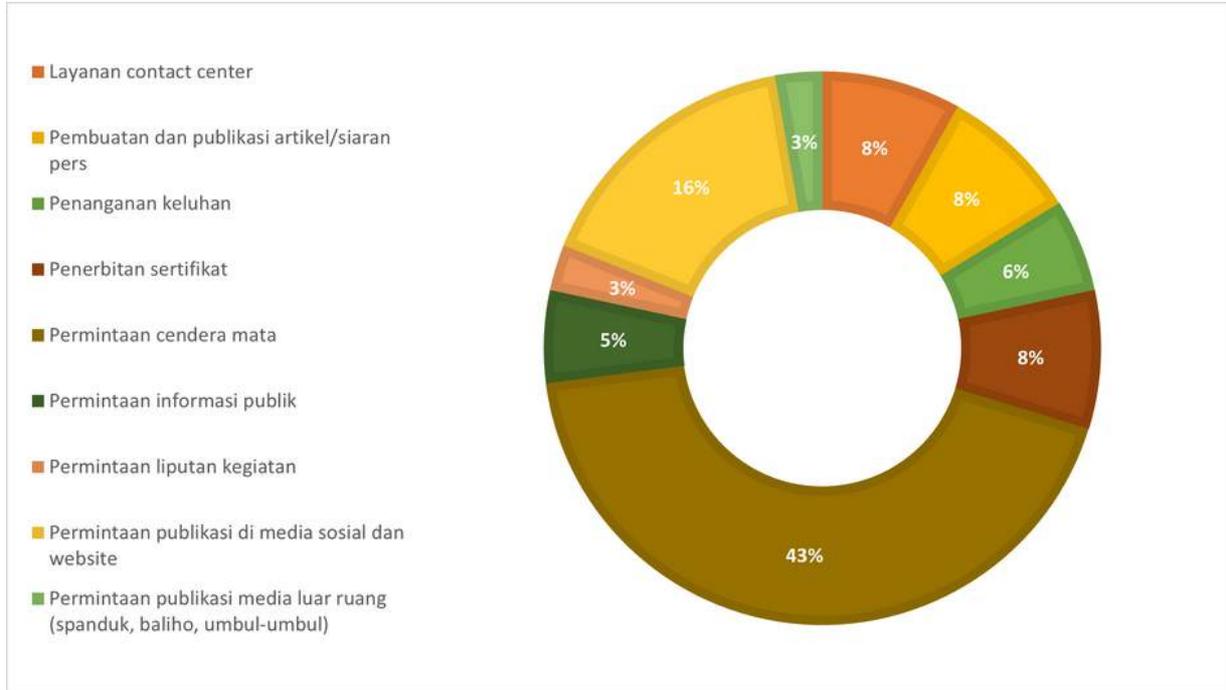


Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 37 responden mengisi survei layanan Unit Humas. Adapun status responden tertinggi yang mengisi survei tersebut merupakan Tenaga Kependidikan sebanyak 17 orang atau sebesar 46%.

Kemudian, diikuti dengan Dosen sebanyak 10 orang atau sebesar 27%. Responden selanjutnya adalah Mahasiswa sebanyak 6 orang atau sebesar 16%.

Terakhir, Masyarakat Umum sebanyak 4 orang atau sebesar 11%.

04 Jenis Layanan



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 37 responden menerima 9 jenis layanan Unit Humas. Responden paling banyak menerima layanan permintaan cendera mata dengan persentase 43%.

Jenis layanan yang paling banyak diambil kedua adalah Permintaan publikasi di media sosial dan website dengan responden sebanyak 6 orang atau 16%.

Jenis layanan yang banyak diambil ketiga adalah layanan contact center, pembuatan dan publikasi artikel/siaran pers, dan penerbitan sertifikat dengan masing-masing 3 responden atau 8%.

Layanan selanjutnya adalah penanganan keluhan dan permintaan informasi publik dengan persentase masing-masing sebesar 6% dan 5%.

Sedangkan, layanan terakhir adalah permintaan liputan kegiatan dan permintaan publikasi media luar ruang (spanduk, baliho, umbul-umbul) dengan responden masing-masing sebanyak 1 orang atau 3%.

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

05

Unit Humas Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia melakukan survei atas layanan yang diberikan dengan beberapa indikator. Adapun indikator penilaian pada layanan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Kemudahan prosedur pelayanan;
2. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan;
3. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan;
4. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan;
5. Kecepatan pelayanan;
6. Kesopanan dan keramahan petugas;
7. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan;
8. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan; dan
9. Sarana dan prasarana pelayanan.

Dalam survei tersebut juga diberikan pertanyaan terbuka terkait saran dari responden untuk peningkatan pelayanan yang diberikan Unit Humas Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia.



06

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Berikut adalah analisis deskriptif dari jawaban para responden.

Tabel 1. Statistik Deskriptif Penilaian Kepuasan Layanan Humas PPV Periode April - Juni 2023

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	37	2	4	3,9	0,39
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	37	3	4	3,8	0,37
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	37	3	4	3,8	0,31
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	37	2	4	3,9	0,39
Kecepatan pelayanan	37	2	4	3,9	0,47
Kesopanan dan keramahan petugas	37	2	4	3,8	0,44
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	37	3	4	3,8	0,43
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	37	3	4	3,8	0,39
Sarana dan prasarana pelayanan	37	3	4	3,8	0,43
Valid N (listwise)	37				

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

07

Analisis kepuasan pelayanan ini menggunakan skala *likert* dengan rentang penilaian antara 1 (sangat tidak memuaskan) hingga 4 (sangat memuaskan). Berdasarkan Tabel 1, maka dapat diketahui rata-rata responden sudah merasa sangat puas dengan pelayanan Humas di lingkungan Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (rata-rata keseluruhan 3,8). Nilai *mean* pada setiap indikator yang menunjukkan angka di atas 3 yang merupakan batas penilaian ketidakpuasan dan kepuasan responden terhadap pelayanan Humas di lingkungan Program Pendidikan Vokasi UI.

Rata-rata tertinggi terdapat pada indikator kemudahan prosedur pelayanan, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan, yaitu sebesar 3,89 (memuaskan). Sementara itu, ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan dan sarana dan prasarana pelayanan menjadi indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah, yaitu 3,76 (cukup memuaskan). Meskipun demikian, angka tersebut masuk ke dalam kategori tinggi dan memberikan hasil yang memuaskan bagi penerima layanan.

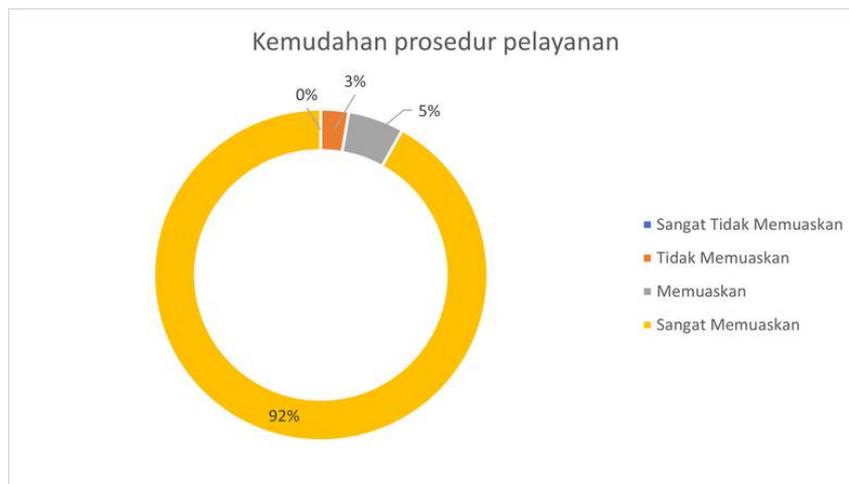
Sementara itu, berdasarkan nilai standar deviasi, diketahui bahwa nilai simpang baku paling tinggi terdapat dalam indikator kecepatan pelayanan 0,47. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kepuasan responden dalam menilai kecepatan pelayanan petugas sangat bervariasi. Hal ini masih berkaitan dengan nilai rata-rata kecepatan pelayanan petugas yang relatif lebih rendah dibandingkan dengan indikator lainnya meskipun tidak terlalu signifikan. Perbedaan pendapat di antara responden yang sangat bervariasi dapat menyebabkan rata-rata indikator tersebut menjadi rendah.

Indikator tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan memperoleh nilai standar deviasi paling rendah (0,31). Angka tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendapat yang sama mengenai tanggung jawab petugas ketika memberikan pelayanan di lingkungan Vokasi UI.

08

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Kemudahan prosedur pelayanan



Grafik 3. Kemudahan Prosedur Pelayanan

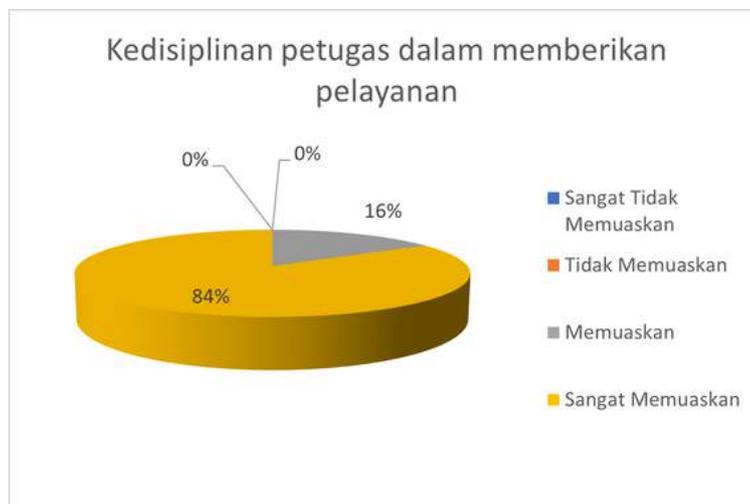
Berdasarkan Grafik 3 tersebut, diketahui bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas dengan kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan Unit Humas Vokasi UI (92% responden). Sementara itu, masih terdapat 3% responden yang merasa prosedur pelayanan di Vokasi UI tidak memuaskan. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,89 yang berarti kemudahan prosedur pelayanan Humas di Vokasi UI sudah sangat memuaskan.

Hasil tersebut juga mengalami peningkatan dibandingkan triwulan pertama (Januari - Maret) 2023. Sebelumnya, rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,40. Selain itu, persentase responden yang merasa tidak puas dengan indikator tersebut juga mengalami penurunan dari 11% menjadi 3%.

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

09

Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 4. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 4, sebanyak 84% responden merasa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sangat memuaskan. Lalu, 16% responden pun berpendapat kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah memuaskan. Bahkan, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,84 yang berarti responden sudah merasa sangat puas dengan kedisiplinan petugas Unit Humas dalam memberikan pelayanan.

Hasil tersebut mengalami peningkatan dibandingkan triwulan pertama (Januari - Maret) 2023. Sebelumnya, masih terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan sebanyak 7%. Lalu, jumlah responden yang menyatakan kepuasan atas indikator pelayanan tersebut mengalami peningkatan yang signifikan.

10

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 5. Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 5, sebanyak 89% responden merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, 11% responden juga merasa puas dengan tanggung jawab petugas. Lalu, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut. Rata-rata jawaban responden termasuk yang tertinggi dibandingkan indikator lainnya, yaitu 3,89.

Rata-rata tersebut menandakan bahwa mayoritas responden sudah sangat puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di Vokasi UI.

Hasil tersebut mengalami peningkatan dibandingkan triwulan pertama (Januari - Maret) 2023. Sebelumnya, masih terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan sebanyak 10%. Lalu, jumlah responden yang menyatakan kepuasan atas indikator pelayanan tersebut mengalami peningkatan yang signifikan.

Tingkat Kepuasan Pelayanannya yang Diterima

11

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 6. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 6, sebanyak 92% responden merasa sangat puas dengan kemampuan para petugas. Selain itu, 5% responden merasa puas dengan kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan di bidang humas. Sementara itu, masih terdapat 3% responden yang merasa tidak puas dengan kemampuan petugas. Rata-rata indikator tersebut mencapai hanya sebesar 3,89. Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kemampuan yang dimiliki petugas ketika memberikan pelayanan.

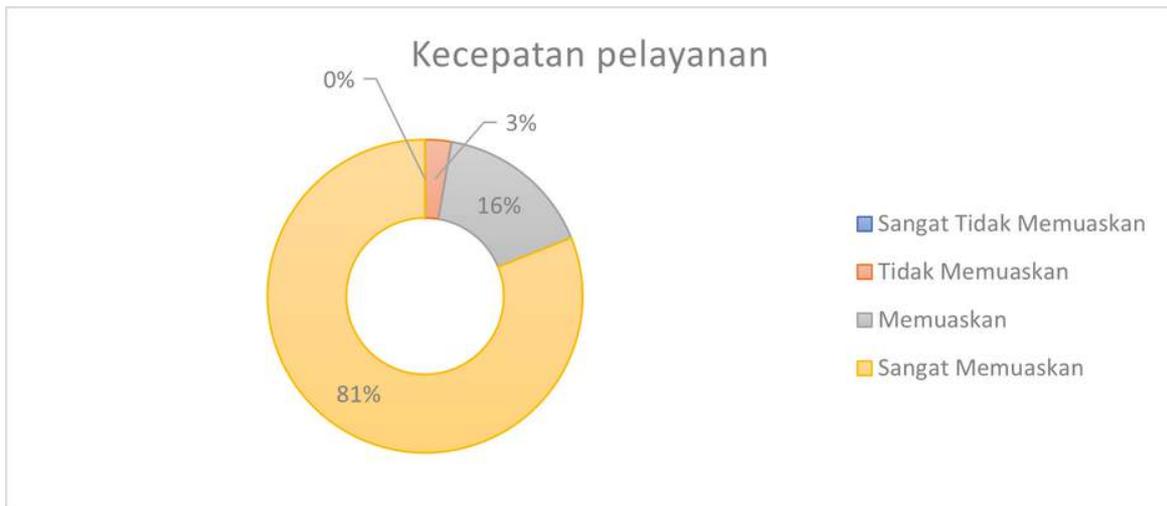
Petugas diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kemampuannya ketika memberikan pelayanan yang prima di bidang humas di Vokasi UI.

Terdapat perbedaan hasil survei jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2023. Meskipun masih ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas pelayanan tersebut, tetapi angkanya mengalami penurunan. Sedangkan, responden yang menyatakan kepuasan atas pelayanan tersebut mengalami peningkatan.

12

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Kecepatan pelayanan



Grafik 7. Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 7, sebanyak 81% responden merasa kecepatan pelayanan para petugas sangat memuaskan. Selain itu, 16% responden merasa puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di bidang humas. Sementara itu, masih terdapat 3% responden yang merasa tidak puas dengan kecepatan pelayanan petugas. Rata-rata indikator tersebut memiliki nilai sebesar 3,78.

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada triwulan pertama (Januari - Maret) 2023, indikator tersebut mengalami lonjakan yang cukup signifikan. Sebelumnya, rata-rata indikator tersebut adalah 3,22. Kemudian, pada periode April - Juni 2023, sudah tidak terdapat responden yang merasa sangat tidak puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan.

Meskipun demikian, petugas tetap diharapkan dapat lebih responsif dalam memberikan solusi pelayanan yang tepat saat terjadi kendala dalam hal yang berkaitan dengan bidang kehumasan di Vokasi UI. Hal tersebut disebabkan karena masih terdapat responden yang menyatakan kurang puas atas indikator layanan tersebut.

Kesopanan dan keramahan petugas



Grafik 8. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berdasarkan Grafik 8 sebanyak 86% responden merasa sangat puas dan 11% responden merasa puas dengan kesopanan dan keramahan petugas Unit Humas di Vokasi UI saat ini. Namun, masih terdapat 3% responden yang tidak puas dengan kesopanan dan keramahan petugas humas di Vokasi UI. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,84 yang berarti responden sudah puas dengan kesopanan dan keramahan petugas yang ada saat ini.

Hasil tersebut mengalami peningkatan dibandingkan triwulan pertama (Januari - Maret) 2023. Responden yang merasa puas dengan indikator layanan tersebut mengalami peningkatan.

Sedangkan, responden yang menyatakan ketidakpuasan atas layanan yang diberikan pun mengalami penurunan yang cukup signifikan. Sebelumnya, responden yang merasa tidak puas dengan indikator layanan tersebut adalah sebanyak 10%.

14

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan



Grafik 9. Ketepatan Waktu dalam Penyelesaian Pelayanan

Berdasarkan Grafik 9, mayoritas responden merasa sangat puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan (76% responden). Bahkan, sebanyak 24% responden bahkan merasa puas dengan ketepatan waktu petugas. Sementara itu, sudah tidak terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,76 yang berarti responden sudah cukup puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan.

Jika dibandingkan dengan hasil survei triwulan pertama (Januari - Maret) 2023, indikator tersebut mengalami peningkatan yang signifikan. Sebelumnya, masih terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut sebesar 9%.

Unit Humas diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan. Hal tersebut disebabkan karena indikator pelayanan tersebut merupakan salah satu indikator pelayanan dengan nilai terendah pada triwulan kedua ini.

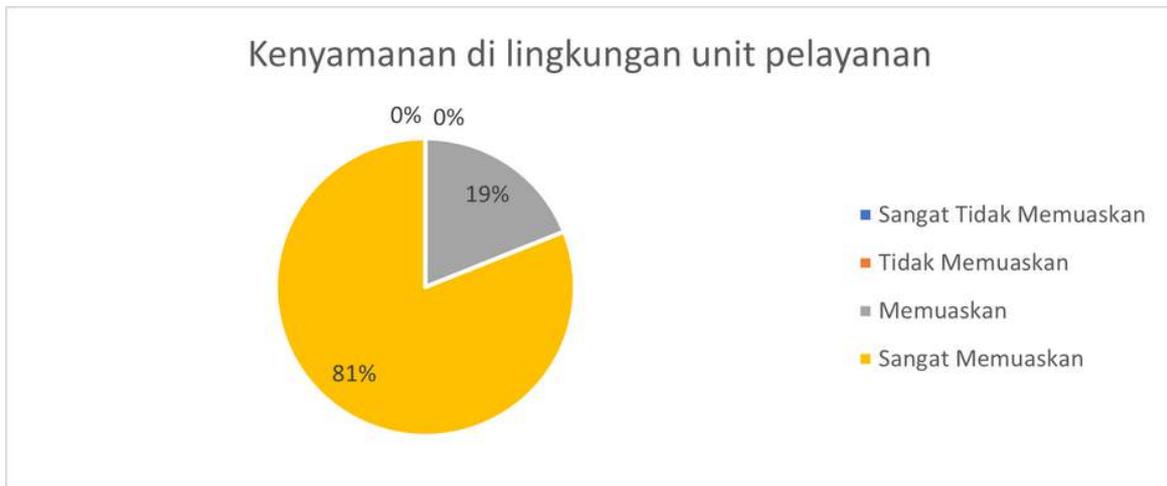


VOKASI UI
ZONA KEMERDEKAAN
KULIAH & MAHASISWA

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

15

Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan



Grafik 10. Kenyamanan di Lingkungan Unit Pelayanan

Berdasarkan Grafik 10 tersebut, diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan yang terdapat di Vokasi UI (19% responden). Bahkan, terdapat 81% responden yang merasa sangat puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,81 yang berarti kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sudah baik.

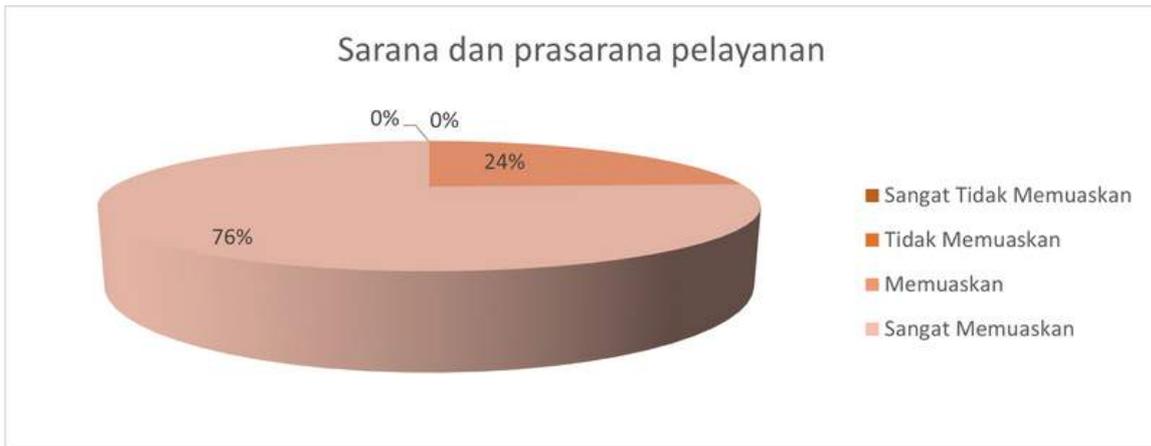
Hasil tersebut mengalami peningkatan dibandingkan triwulan pertama (Januari - Maret) 2023. Sebelumnya, masih terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator tersebut sebesar 9%.

Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun kenyamanan di lingkungan unit pelayanan dapat dipertahankan agar mendapatkan poin yang sangat memuaskan dari para penggunanya.

16

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Sarana dan prasarana pelayanan



Grafik 11. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan Grafik 11 sebanyak 24% responden merasa puas dan 76% responden merasa sangat puas dengan sarana dan prasarana pelayanan humas di Vokasi UI saat ini. Bahkan, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut.

Namun, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan dapat dilakukan. Hal tersebut disebabkan karena indikator pelayanan tersebut merupakan salah satu yang memiliki nilai terendah pada triwulan kedua dengan angka 3,76.

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada triwulan pertama (Januari - Maret) 2023, indikator tersebut mengalami lonjakan yang cukup signifikan. Sebelumnya, rata-rata indikator tersebut adalah 3,43.

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

17

Saran terbuka dari responden atas peningkatan layanan Unit Humas

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, berikut adalah komentar dan saran bagi layanan humas di Vokasi UI.

- Pelayanan sudah sangat baik
- Semakin lebih baik
- Selalu berikan pelayanan yang terbaik, dan membantu kami dalam berbagai keluhan
- KEEP UP THE GOOD WORK
- Sudah memadai pelayanannya
- Humas Vokasi sangat membantu proses pemesanan cinderamata. Terima kasih
- pada saat permohonan tidak ada staf humas karena semuanya di luar kota..mohon untuk ada staf yang stand by..jika diserahkan ke yang lain mohon diberi informasi lengkap kepada staf yang menggantikan agar yang menggantikan tidak kebingungan.
- ketersediaan stok harap diperhatikan
- Bentuk souvenir harus lebih banyak variasi dan bermanfaat
- Penerbitan berita di web vokasi tidak terlalu jauh dengan tanggal kegiatan
- cenderamata perlu ada pilihan yg menyesuaikan kebutuhan tetapi tetap sesuai SBK
- Sudah sangat baik, cendera mata tersedia untuk pembicara yang merupakan tokoh nasional. Perbanyak lagi jenis-jenis cendera mata yang dapat meningkatkan brand image Vokasi UI.

18

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Saran terbuka dari responden atas peningkatan layanan Unit Humas

Berdasarkan komentar dan saran dari para responden, dapat disimpulkan beberapa hal berikut ini:

- Tidak ada petugas pelayanan yang standby saat pengambilan cendera mata disebabkan semua staf Humas sedang perjalanan dinas ke luar kota
- Ketersediaan stok cendera mata perlu diperhatikan
- Bentuk cendera mata perlu lebih banyak variasi
- Penerbitan berita di web Vokasi UI agar tidak terlalu jauh dengan tanggal kegiatan



Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

19

Pungutan atas jasa pelayanan Unit Humas

Berdasarkan survei yang diberikan, tidak terdapat pungutan atas berbagai jenis pelayanan yang diberikan Unit Humas Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia.



Tim Zona Integritas
Program Pendidikan Vokasi UI