

# Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Unit Humas

Jul - Sep 2023



Tim Zona Integritas  
Program Pendidikan Vokasi UI

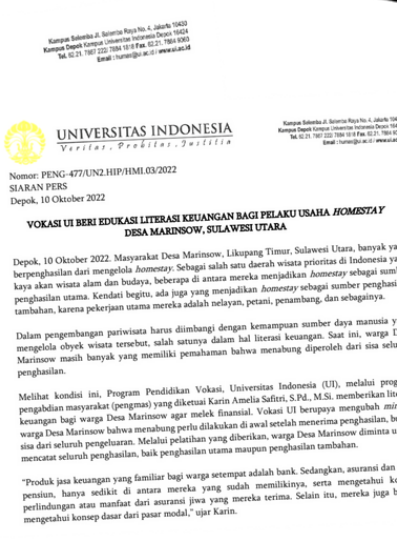


# 02 Layanan Unit Humas

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>.





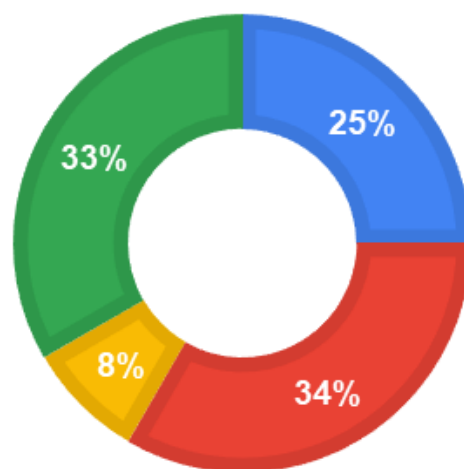
VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS  
WALAH KAMI BERPIKIR

# Status Responden

# 03

## STATUS RESPONDEN

■ Dosen ■ Mahasiswa ■ Masyarakat Umum ■ Tenaga Kependidikan



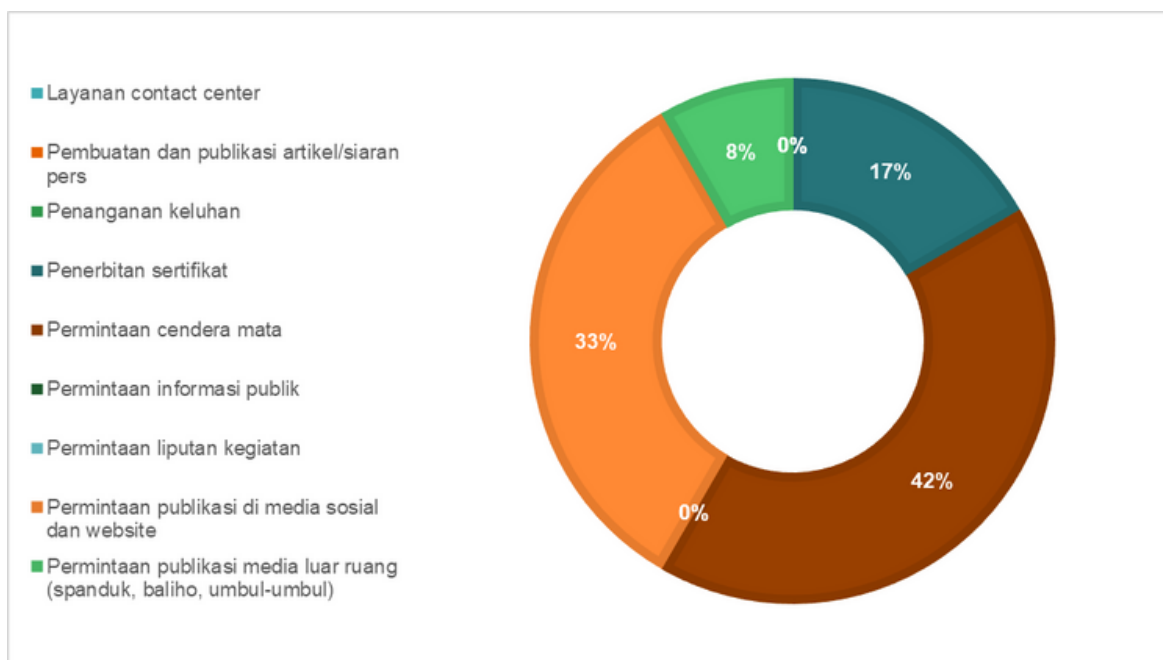
Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 12 responden mengisi survei layanan Unit Humas. Adapun status responden tertinggi yang mengisi survei tersebut merupakan Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa masing-masing sebanyak 4 orang atau sebesar 34%.

Kemudian, diikuti dengan Dosen sebanyak 3 orang atau sebesar 25%.

Terakhir, Masyarakat Umum sebanyak 1 orang atau sebesar 8%.



# 04 Jenis Layanan



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 12 responden menerima 4 dari 9 jenis layanan Unit Humas. Responden paling banyak menerima layanan permintaan cendera mata dengan persentase 42%.

Jenis layanan yang paling banyak diambil kedua adalah Permintaan publikasi di media sosial dan website dengan responden sebanyak 33%.

Jenis layanan yang banyak diambil ketiga adalah Penerbitan sertifikat sebanyak 17% responden.

Sedangkan, layanan terakhir adalah permintaan publikasi media luar ruang (spanduk, baliho, umbul-umbul) dengan responden sebanyak 8%.

# 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 Juli - September 2023**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	12	3	4	3,8	0,37
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	12	3	4	3,9	0,28
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	12	3	4	3,9	0,28
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	12	3	4	3,9	0,28
Kecepatan pelayanan	12	3	4	3,9	0,28
Kesopanan dan keramahan petugas	12	3	4	3,9	0,28
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	12	3	4	3,9	0,28
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	12	1	4	3,6	0,85
Sarana dan prasarana pelayanan	12	3	4	3,9	0,28
Valid N (listwise)	12				



VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS  
WIRIA & WIRUM

# Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

# 07

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 3,88). 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 beberapa indikator, yaitu kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan; kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan; kecepatan pelayanan; kesopanan dan keramahan petugas; ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan; kenyamanan di lingkungan unit pelayanan; serta sarana dan prasarana pelayanan masing-masing sebesar 3,92 (memuaskan). Sementara itu, kenyamanan di lingkungan unit pelayanan menjadi indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah, yaitu 3,67 (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 kenyamanan di lingkungan unit pelayanan 0,84.

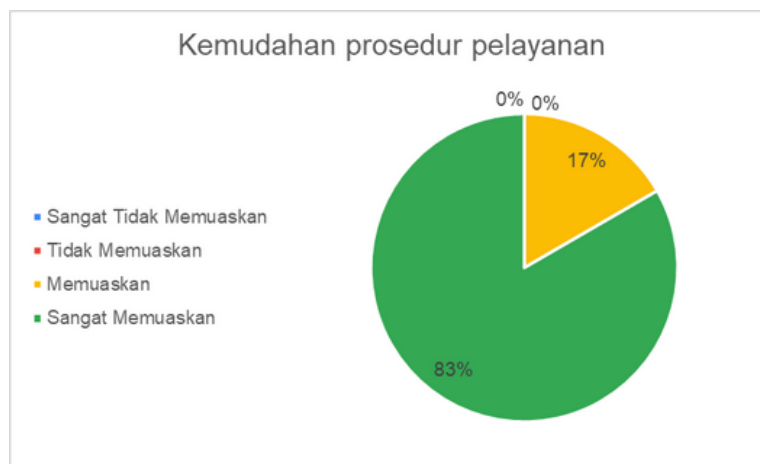
Nilai tersebut menunjukkan bahwa kepuasan responden dalam menilai kecepatan pelayanan petugas sangat bervariasi. Perbedaan pendapat di antara responden yang sangat bervariasi dapat menyebabkan rata-rata indikator tersebut menjadi rendah.

Indikator kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan; kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan; kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan; kecepatan pelayanan; kesopanan dan keramahan petugas; ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan; kenyamanan di lingkungan unit pelayanan; serta sarana dan prasarana pelayanan, memperoleh nilai standar deviasi paling rendah (0,27). Angka tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendapat yang sama mengenai layanan-layanan tersebut 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 (83% responden). Sementara itu, masih terdapat 17% responden yang merasa prosedur pelayanan di Vokasi UI tidak memuaskan. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,83 yang berarti kemudahan prosedur pelayanan Humas di Vokasi UI sudah sangat memuaskan.

Hasil tersebut juga mengalami sedikit penurunan dibandingkan triwulan kedua (April - Juni) 2023. Sebelumnya, rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,83. Namun, hal tersebut disebabkan karena adanya perbedaan jumlah responden yang signifikan. Bahkan, pada indikator tersebut tidak ditemukan adanya ketidakpuasan atas layanan yang diberikan.





VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS  
WALAU SAMA

# Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

# 09

## Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan



**Grafik 4. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan**

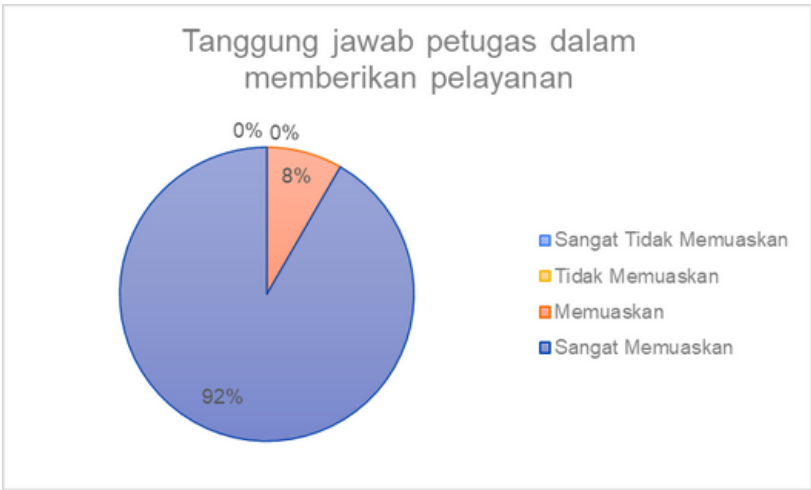
Berdasarkan Grafik 4, sebanyak 92% responden merasa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sangat memuaskan. Lalu, 8% responden pun berpendapat kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah memuaskan. Bahkan, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,92 yang berarti responden sudah merasa sangat puas dengan kedisiplinan petugas Unit Humas dalam memberikan pelayanan.

Hasil tersebut mengalami peningkatan dibandingkan triwulan kedua (April - Juni) 2023. Sebelumnya, responden yang menyatakan tingkat sangat puas berjumlah 84% dan sekarang mengalami peningkatan sebanyak 8%.

# 10

## Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

### Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan



**Grafik 5. Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan**

Berdasarkan Grafik 5, sebanyak 92% responden merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, 8% 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 3,92.

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

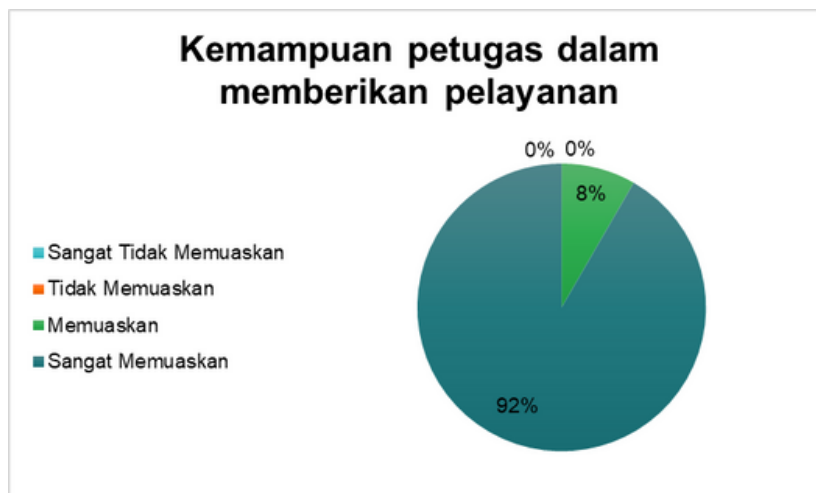
Hasil tersebut mengalami peningkatan dibandingkan triwulan kedua (April - Juni) 2023. Sebelumnya, responden yang menyatakan tingkat sangat puas berjumlah 89% dan sekarang mengalami peningkatan sebanyak 3%.



# Tingkat Kepuasan Pelayanan 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, 8% responden merasa puas dengan kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan di bidang humas. Rata-rata indikator tersebut mencapai hanya sebesar 3,92. Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kemampuan yang dimiliki petugas ketika memberikan pelayanan.

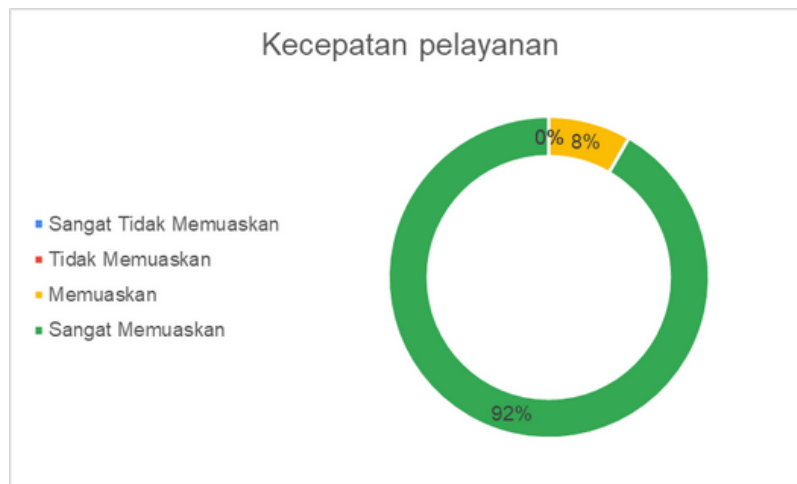
Petugas diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kemampuannya ketika memberikan pelayanan yang prima di bidang humas di Vokasi UI.

Terdapat perbedaan hasil survei jika dibandingkan dengan triwulan kedua (April - Juni) 2023. Sebelumnya, responden yang menyatakan tingkat sangat puas memiliki rata-rata 3,89 dan sekarang mengalami peningkatan menjadi 3,92.

# 12

## Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

### Kecepatan pelayanan



**Grafik 7. Kecepatan Pelayanan**

Berdasarkan Grafik 7, sebanyak 92% responden merasa kecepatan pelayanan para petugas sangat memuaskan. Selain itu, 8% responden merasa puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di bidang humas. Rata-rata indikator tersebut memiliki nilai sebesar 3,92.

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada triwulan pertama (April - Juni) 2023, indikator tersebut mengalami peningkatan. Sebelumnya, rata-rata indikator tersebut adalah 3,78. Kemudian, pada periode April - Juni 2023. Bahkan, sudah tidak terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan dengan kecepatan pelayanan yang diberikan.



# Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

# 13

## Kesopanan dan keramahan petugas



**Grafik 8. Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Berdasarkan Grafik 8 sebanyak 92% responden merasa sangat puas dan 8% responden merasa puas dengan kesopanan dan keramahan petugas Unit Humas di Vokasi UI saat ini. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,92 yang berarti responden sudah puas dengan kesopanan dan keramahan petugas yang ada saat ini.

Hasil tersebut mengalami peningkatan dibandingkan triwulan kedua (April - Juni) 2023. Responden yang merasa puas dengan indikator layanan tersebut mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut terlihat dari jumlah persentase responden yang menyatakan sangat puas adalah 86%.

Bahkan, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas layanan tersebut.

# 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 (92% responden). Bahkan, sebanyak 8% 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 3,92 yang berarti responden sudah cukup puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan.

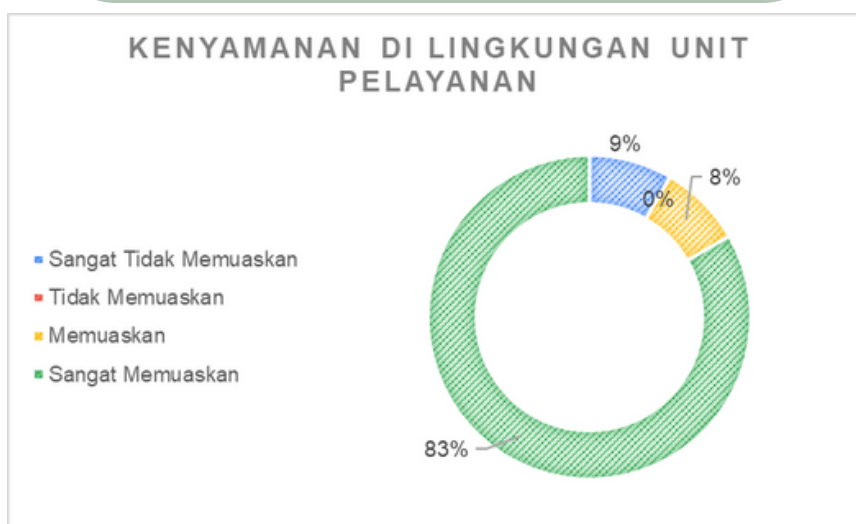
Jika dibandingkan dengan hasil survei triwulan pertama (April - Juni) 2023, indikator tersebut mengalami peningkatan yang signifikan. Sebelumnya, responden yang menyatakan sangat puas sebesar 76% dan mengalami peningkatan yang signifikan sebesar 16%.



# 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 (8% responden). Bahkan, terdapat 83% responden yang merasa sangat puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. Namun, masih terdapat 9% responden yang menyatakan ketidakpuasan. Kendati demikian, rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,67 yang berarti kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sudah baik.

Hasil tersebut mengalami penurunan dibandingkan triwulan kedua (April - Juni) 2023. Sebelumnya, rata-rata indikator tersebut adalah 3,81.

Tetapi, hal tersebut juga disebabkan karena adanya perbedaan jumlah responden yang signifikan.

Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan diharapkan dapat diperbaiki 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 8% responden merasa puas dan 92% 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.

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada triwulan kedua (April - Juni) 2023, indikator tersebut mengalami lonjakan yang cukup signifikan. Sebelumnya, rata-rata indikator tersebut adalah 3,76.

Hal tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan sudah baik. Tetapi, diharapkan agar peningkatan sarana dan prasarana dapat tetap dipertahankan dengan baik.



# 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.

- Sudah sangat baik dan responsif, semoga bisa ditingkatkan lagi
- Semua tersampaikan dengan jelas dan peraturan yang tidak merepotkan. Terimakasih Humas Vokasi
- Goodjob
- Sudah ok
- Kalau bisa print gratis he he he (sertifikat)

# 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:

- Untuk penerbitan sertifikat diharapkan dapat dicetak langsung oleh Unit Humas kepada penerima layanan.



VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS  
WIRI & WIRPI

# 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.

# Program Studi Bisnis Kreatif



## Tentang Kami

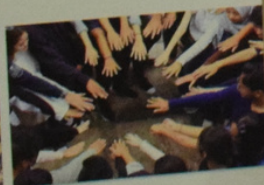
Program Studi Bisnis Kreatif Vokasi UI adalah jurusan yang memadukan inovasi, menciptakan teknologi dalam mempermudah pekerjaan dan menciptakan lapangan pekerjaan (Jobs Creation).

## Mengapa Pilih Kami?

- Cakupan mata kuliah luas dan relevan dengan industri
- Mengarah ke era kemajuan teknologi dan manajemen 4.0 serta industri 5.0
- Memiliki karakteristik kuat dalam *creative thinking*



**Scan QR**  
untuk melihat photobook  
Bisnis Kreatif Vokasi UI!



**Berinovasi  
bersama  
Bisnis Kreatif**

## BISNIS KREATIF



Tim Zona Integritas  
Program Pendidikan Vokasi UI