

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan

Okt - Des 2023



Tim Zona Integritas
Program Pendidikan Vokasi UI

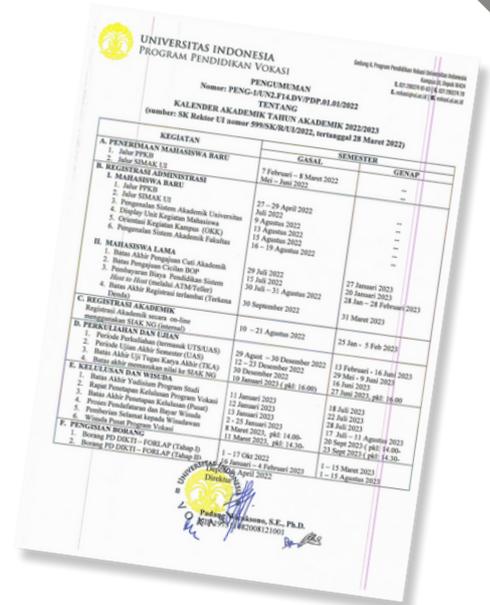
02

Layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan

Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia berupaya untuk memberikan layanan pendidikan dan kemahasiswaan bagi *stakeholders* utama, yakni mahasiswa. Beberapa layanan yang disediakan oleh Unit Pendidikan dan Unit Kemahasiswaan adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan Pengambilan Ijazah dan Transkrip Nilai;
2. Pelayanan Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai;
3. Pelayanan Surat Keterangan Mahasiswa Aktif;
4. Pelayanan Pengambilan Kartu Tanda Mahasiswa;
5. Pelayanan Peminjaman Alat Penunjang Perkuliahan (spidol, speaker, toa, pointer, dll.);
6. Pelayanan Pengambilan Kit Perkuliahan (laporan dan presensi perkuliahan);
7. Pelayanan Informasi Akademik (Himpunan Peraturan Akademik, Kalender Akademik, Sertifikat Akreditasi, dan Pedoman TKA Magang);
8. Online Public Access Cataloging;
9. Pelayanan Permohonan Cicilan Biaya Pendidikan;
10. Pelayanan Permohonan Beasiswa; dan
11. Pelayanan Permohonan Izin Kegiatan.

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



UNIVERSITAS INDONESIA
PROGRAM PENDIDIKAN VOKASI
PENGUMUMAN
Nomor: PENG-UN/2.F14.V/PP/01.01/2022
TENTANG
KALENDER AKADEMIK TAHUN AKADEMIK 2022/2023
(Nomor: SK Rektor UI Nomor 59/NSK/UB/2022, tertanggal 28 Maret 2022)

KEGIATAN	SEMESTER	GENAP
A. PENYERAHAN MAHASISWA BARU		
1. Jalur PPKB		
2. Jalur SIKAS II		
B. REGISTRASI ADMINISTRASI		
I. MAHASISWA BARU		
1. Jalur PPKB		
2. Jalur SIKAS II		
3. Pengisian Sistem Akademik Universitas	27 - 29 April 2022	---
4. Diambil Foto Kegiatan Mahasiswa	30 April 2022	---
5. Orientasi Kegiatan Kampus (OKS)	15 Agustus 2022	---
6. Pengisian Sistem Akademik Fakultas	15 Agustus 2022	---
II. MAHASISWA LAMA		
1. Batas Akhir Pengisian Cuti Akademik	29 Juli 2022	---
2. Batas Pengisian Cuti dan BCP	17 Juli 2022	---
3. Pendaftaran Biaya Pendidikan Sistem Akademi (Sistem Informasi ATM Yoker)	30 Juli - 31 Agustus 2022	27 Januari 2023
4. Batas Akhir Pengisian Sistem (Vokasi Online)	30 September 2022	28 Jan - 28 Februari 2023
C. REGISTRASI AKADEMIK		
1. Pengisian Sistem Akademik	10 - 21 Agustus 2022	31 Maret 2023
D. PERKULIAHAN DAN UJIAN		
1. Periode Pelaksanaan Ujian (UTS/AS)	29 August - 30 Desember 2022	13 Februari - 16 Juni 2023
2. Batas Akhir Ujian Tengah Kurya Akhik (TKA)	12 - 13 Desember 2022	29 Mei - 9 Juni 2023
3. Batas Akhir Pengisian Sistem (Vokasi Online)	30 Desember 2022	16 Juni 2023
E. KECELAKSIAN DAN WISUDA		
1. Batas Akhir Validasi Program Studi	10 Januari 2023	27 Juni 2023, pkl: 16.00
2. Batas Akhir Pengisian Program Vokasi	11 Januari 2023	18 Juli 2023
3. Batas Akhir Pengisian Program Vokasi	12 Januari 2023	22 Juli 2023
4. Periode Pendaftaran dan Ujian Wisuda	13 Januari 2023	28 Juli 2023
5. Periode Pendaftaran dan Ujian Wisuda	21 - 23 Januari 2023	28 Juli 2023
6. Ujian Akhir Program Vokasi	8 Maret 2023, pkl: 14.00 - 13 Maret 2023, pkl: 14.30	17 Juli - 11 Agustus 2023
F. PENGISIAN BOKAL		
1. Boreng PD (UKTI) - FOR LAP (Tahap I)	1 - 17 Juli 2022	20 Sept 2023, pkl: 14.00 - 20 Sept 2023, pkl: 14.30
2. Boreng PD (UKTI) - FOR LAP (Tahap II)	18 - 22 Agustus 2022	1 - 13 Maret 2023
		1 - 13 Agustus 2023

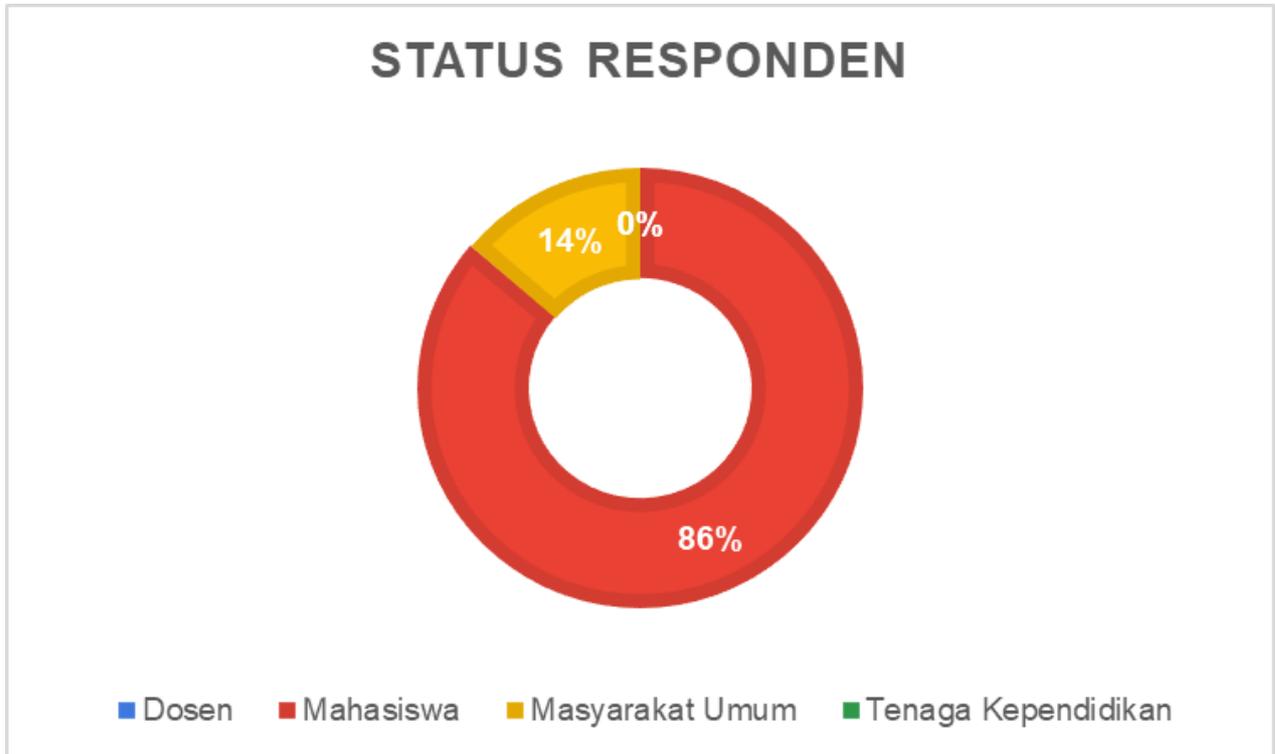




VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & KEMAHASISWAAN

Status Responden

03



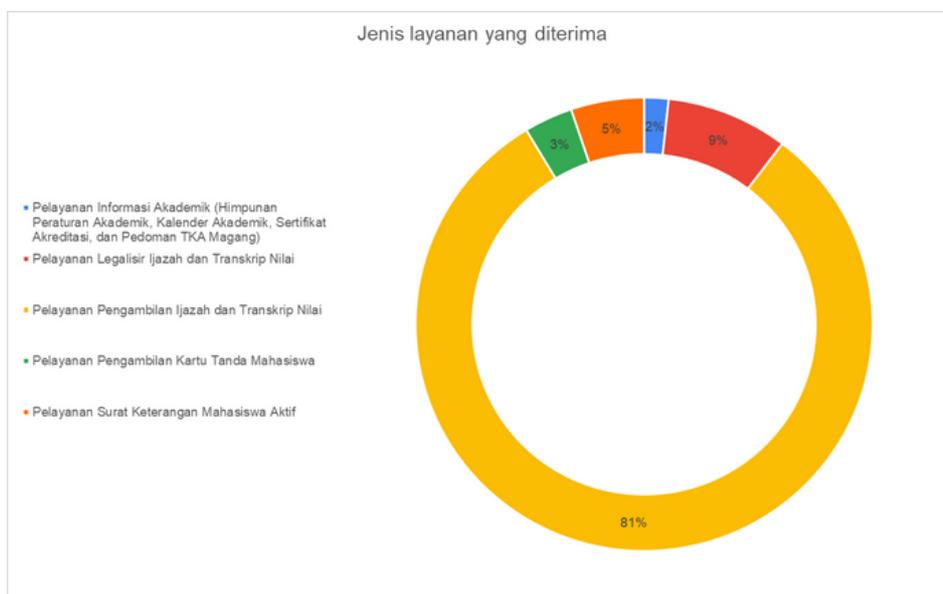
Grafik 1. Status Responden

Pada survei mengenai kepuasan layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia periode Oktober - Desember 2023 telah terkumpul 58 responden.

Total responden tersebut terdiri dari mahasiswa sebesar 86% responden dan masyarakat umum sebesar 14%.

Sehingga, dapat diketahui bahwa mayoritas responden pada survei ini adalah mahasiswa.

04 Jenis Layanan



Grafik 2. Jenis Layanan yang Diterima

Jenis layanan dibedakan menjadi 11 kategori layanan. Pelayanan Pengambilan Ijazah dan Transkrip Nilai menjadi layanan yang paling banyak digunakan oleh responden sebanyak 81%. Selain itu, Pelayanan Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai juga menjadi layanan yang paling sering digunakan oleh responden.

Pelayanan Peminjaman Alat Penunjang Perkuliahan (spidol, speaker, toa, pointer, dll.), Pelayanan Pengambilan Kit Perkuliahan (laporan dan presensi perkuliahan), Online Public Access Cataloging, Pelayanan Permohonan Cicilan Biaya Pendidikan, Pelayanan Permohonan Beasiswa, dan Pelayanan Permohonan Izin Kegiatan menjadi layanan yang tidak digunakan sama sekali oleh responden.

Pelayanan Informasi Akademik (Himpunan Peraturan Akademik, Kalender Akademik, Sertifikat Akreditasi, dan Pedoman TKA Magang), Pelayanan Pengambilan Kartu Tanda Mahasiswa, dan dan Pelayanan Surat Keterangan Mahasiswa Aktif menjadi yang paling sedikit digunakan oleh responden.



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & KEMASYARAKATAN

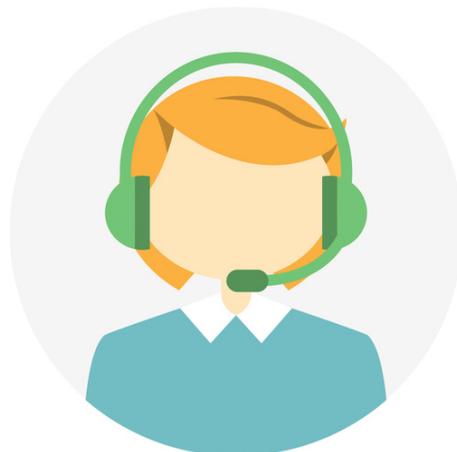
Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

05

Unit Pendidikan dan Unit Kemahasiswaan 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 Pendidikan dan Unit Kemahasiswaan 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 Pendidikan dan Kemahasiswaan PPV Periode Oktober - Desember 2023

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	58	3	5	4,79	4,79
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	58	3	5	4,74	0,54
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	58	3	5	4,79	0,48
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	58	3	5	4,76	0,54
Kecepatan pelayanan	58	3	5	4,76	0,54
Kesopanan dan keramahan petugas	58	3	5	4,66	0,66
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	58	1	5	4,69	0,70
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	58	3	5	4,74	0,51
Sarana dan prasarana pelayanan	58	3	5	4,76	0,50
Valid N (listwise)	58				



Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

07

Analisis kepuasan pelayanan ini menggunakan skala *likert* dengan rentang penilaian antara 1 (sangat tidak memuaskan) hingga 5 (sangat memuaskan) dengan 3 sebagai nilai netral. Berdasarkan Tabel 1, maka dapat diketahui rata-rata responden sudah merasa puas dengan pelayanan Pendidikan dan Kemahasiswaan di lingkungan Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (rata-rata keseluruhan 4,74). Nilai *mean* pada setiap indikator yang menunjukkan angka di atas 3, yang merupakan batas penilaian ketidakpuasan dan kepuasan responden terhadap pelayanan Pendidikan dan Kemahasiswaan di lingkungan Program Pendidikan Vokasi UI.

Rata-rata tertinggi terdapat pada indikator kemudahan prosedur pelayanan dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan masing-masing sebesar 4,76 (sangat memuaskan). Sementara itu, kesopanan dan keramahan petugas menjadi indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah, yaitu 4,66 (cukup memuaskan). Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di lingkungan Pendidikan dan Kemahasiswaan memiliki prosedur yang mudah dan petugasnya bertanggung jawab.

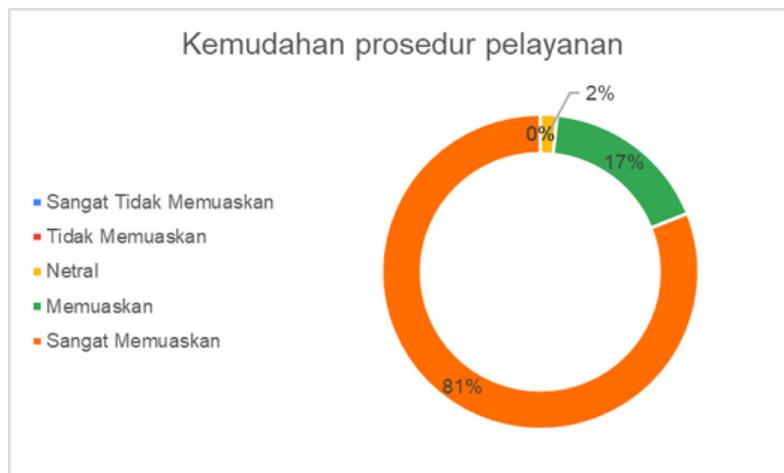
Sementara itu, berdasarkan nilai standar deviasi, diketahui bahwa nilai simpang baku paling tinggi terdapat dalam indikator ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan sebesar 0,70. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kepuasan responden dalam menilai ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sangat bervariasi. Perbedaan pendapat di antara responden yang sangat bervariasi dapat menyebabkan rata-rata indikator tersebut menjadi sedikit rendah.

Sementara itu, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan memperoleh nilai standar deviasi paling rendah (0,48). Angka tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendapat yang sama mengenai tanggung jawab petugas dalam 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 terdapat di Vokasi UI (81% responden). Sementara itu, masih terdapat 2% responden yang memilih netral. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,79 yang berarti kemudahan prosedur pelayanan Pendidikan dan Kemahasiswaan di Vokasi UI sudah memuaskan.

Jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2023, terdapat lonjakan peningkatan terhadap indikator tersebut. Sebelumnya, indikator tersebut mendapat nilai rata-rata sebesar 4,10 menjadi 4,79.

Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun kinerja pelayanan masih dapat lebih ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin maksimal dari para penggunanya.

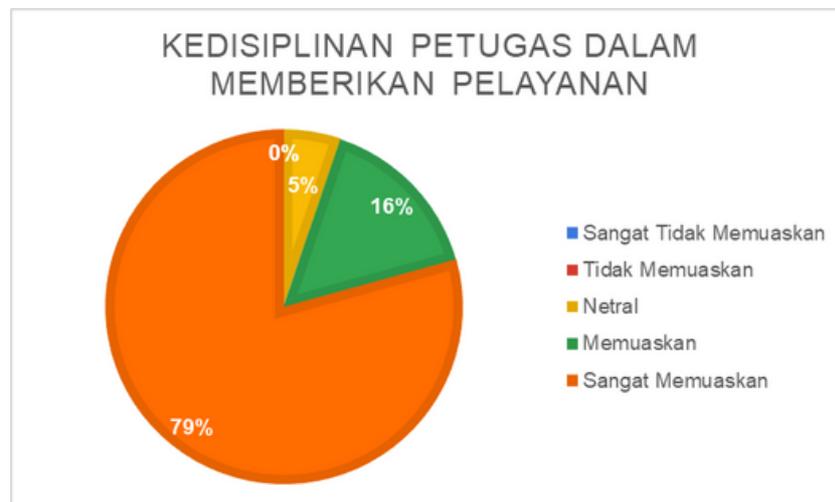


VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & KEMAHIRAN

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

09

Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 4. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 4 tersebut, diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan tingkat disiplin petugas dalam memberikan pelayanan yang terdapat di Vokasi UI (16% responden). Bahkan, terdapat 79% responden yang merasa sangat puas dengan kedisiplinan petugas. Sementara itu, masih terdapat 5% responden yang memilih netral. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,74 yang berarti petugas sudah disiplin ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI.

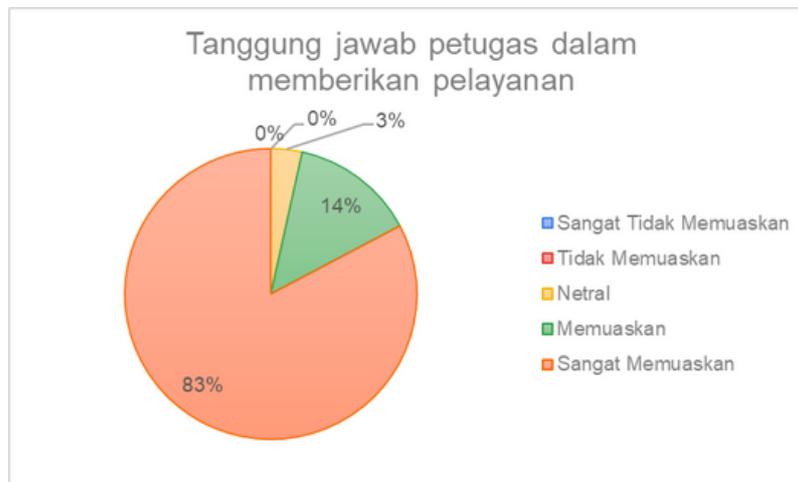
Terdapat peningkatan jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2023 yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata indikator sebesar 4,18 menjadi 4,74.

Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun tingkat kedisiplinan petugas masih dapat lebih ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin maksimal dari para pengguna.

10

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 5. Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 5, mayoritas responden merasa puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan (14% responden). Sebanyak 83% responden bahkan merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas. Sementara itu, masih terdapat 3% responden yang memilih netral.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,79 yang berarti responden sudah sangat puas dengan tanggung jawab petugas ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI. Terdapat peningkatan jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2023 yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata indikator sebesar 4,24 menjadi 4,79.

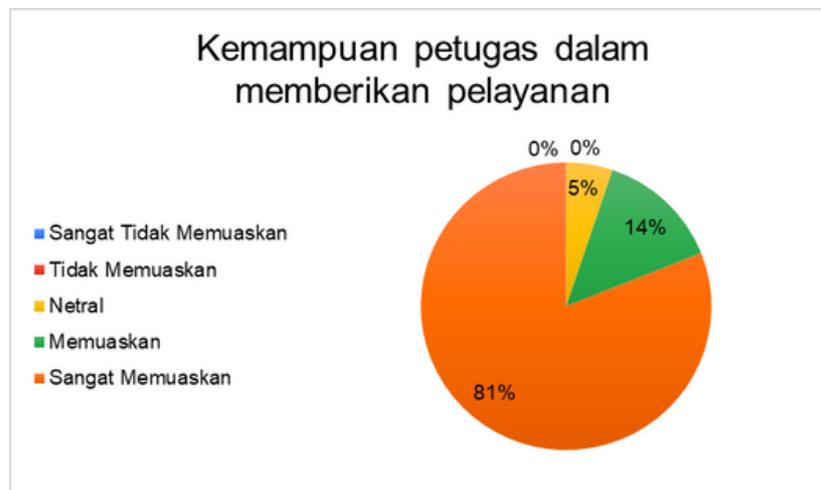
Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun tanggung jawab petugas masih dapat lebih ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin yang maksimal dari para penggunanya.



Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

11

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 6. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 6, sebanyak 14% responden merasa puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan layanan bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Selain itu, 81% responden bahkan merasa sangat puas dengan kemampuan petugas. Sementara itu, masih terdapat 5% responden yang memilih netral.

Rata-rata jawaban responden sebesar 4,76 menandakan bahwa mayoritas responden sudah sangat puas dengan kemampuan petugas ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI.

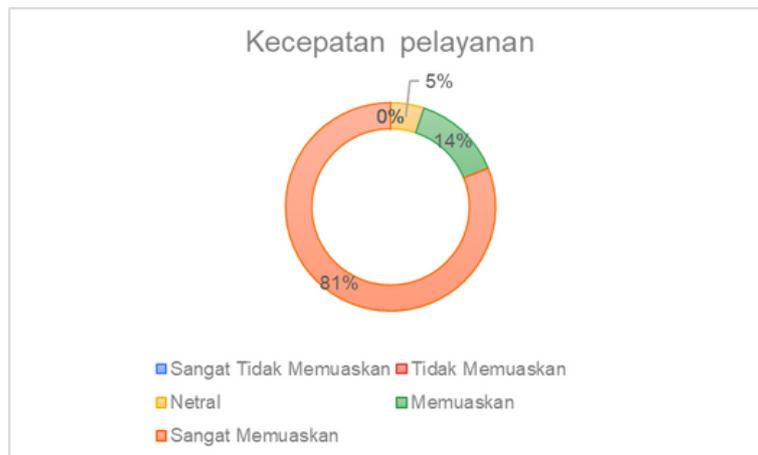
Jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2023, terdapat sedikit kenaikan terhadap indikator tersebut yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata 4,24 menjadi 4,76.

Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan harus tetap ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin maksimal dari para penggunanya.

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, 14% responden merasa puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Sementara itu, masih terdapat 5% responden yang memilih netral. Nilai rata-rata indikator kecepatan pelayanan adalah sebesar 4,76.

Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kecepatan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2023, terdapat peningkatan pada indikator tersebut. Sebelumnya, nilai rata-rata indikator tersebut adalah 4,04 menjadi 4,76.

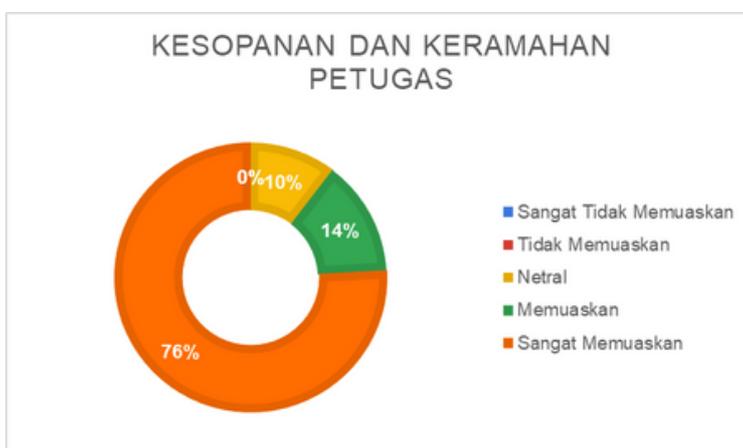
Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun kecepatan pelayanan harus tetap ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin yang maksimal dari para penggunanya.



Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

13

Kesopanan dan keramahan petugas



Grafik 8. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berdasarkan Grafik 8, sebanyak 14% responden merasa puas dengan kesopanan dan keramahan para petugas. Selain itu, 76% responden merasa sangat puas dengan sikap sopan dan ramah para petugas dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Sementara itu, masih terdapat 10% responden yang memilih netral. Indikator tersebut memiliki rata-rata nilai 4,66. Hal ini menandakan bahwa responden sangat puas dengan kesopanan dan keramahan petugas di bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Indikator pelayanan tersebut memiliki nilai paling rendah dibandingkan indikator lainnya.

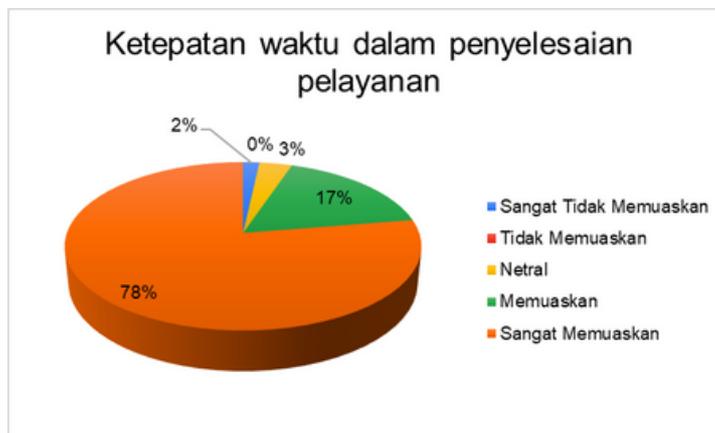
Jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2023, terdapat peningkatan pada indikator tersebut. Sebelumnya nilai rata-rata indikator tersebut 4,06 menjadi 4,66.

Indikator ini penting untuk menjadi perhatian dalam perbaikan pelayanan pendidikan dan kemahasiswaan di masa yang akan datang. Di samping kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan petugas, sikap sopan dan ramah saat memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting.

14

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan



Grafik 9. Ketepatan Waktu dalam Penyelesaian Pelayanan

Berdasarkan Grafik 9, mayoritas responden merasa puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan (17% responden). Sebanyak 78% responden bahkan merasa sangat puas dengan ketepatan waktu petugas. Sementara itu, masih terdapat 3% responden yang memilih netral. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,69 yang berarti responden sangat puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan.

Indikator ini penting untuk menjadi perhatian dalam perbaikan pelayanan pendidikan dan kemahasiswaan di masa yang akan datang. Di samping kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan petugas, ketepatan saat memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting.

Jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2023, terdapat peningkatan terhadap indikator tersebut yang sebelumnya 4,16 menjadi 4,69.



Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

15

Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan



Grafik 10. Kenyamanan di Lingkungan Unit Pelayanan

Berdasarkan Grafik 10, sebanyak 78% responden merasa kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sangat memuaskan. Selain itu, 19% responden pun berpendapat kenyamanan di lingkungan unit pelayanan Vokasi UI sudah memuaskan. Sementara itu, masih terdapat 3% responden yang memilih netral. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,74 yang berarti responden sudah merasa sangat puas dengan kenyamanan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan.

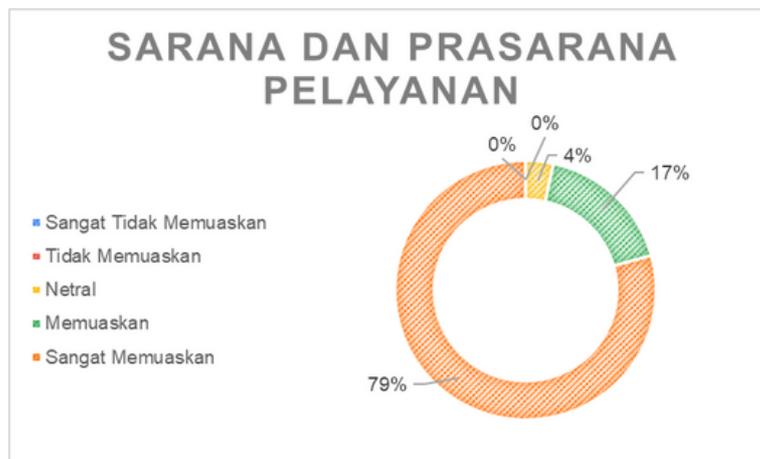
Terdapat lonjakan yang cukup signifikan terhadap nilai rata-rata indikator tersebut. Sebelumnya, nilai rata-rata indikator kenyamanan di lingkungan unit pelayanan mendapat angka sebesar 4,31 menjadi 4,74.

Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun kenyamanan di lingkungan unit pelayanan harus tetap ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin yang maksimal dari para penggunanya.

16

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Sarana dan prasarana pelayanan



Grafik 11. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan Grafik 11 sebanyak 79% responden merasa sangat puas dan 17% responden merasa puas dengan sarana dan prasarana pelayanan pendidikan dan kemahasiswaan di Vokasi UI saat ini. Namun, masih terdapat 4% responden yang memilih netral. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,76 yang berarti responden sudah sangat puas dengan sarana dan prasarana yang ada saat ini.

Jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2023, terdapat peningkatan terhadap indikator tersebut yang sebelumnya 4,39 menjadi 4,76.

Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan harus tetap ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin yang maksimal dari para penggunanya.



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & SUKSES

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

17

Saran terbuka dari responden atas peningkatan layanan Unit Pendidikan dan Unit Kemahasiswaan

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

- Sudah sangat baik, semoga selalu baik.
- Pelayanannya sangat ramah, mohon untuk selalu di jaga dan di teruskan kedepannya
- Waktu Legalisir 3 hari, nyatanya 1 hari selesai. Luar biasa
- sangat nyaman, pelayanan sangat cepat
- Sangat cepat dan tangap
- Sudah baik
- Edukasi staff nya agar lebih ramah lagi dalam memberikan pelayanan
- Pa uban yang gemuk seperti orang bingung dalam memberikan pelayanan
- Bapaknya kalau bikin surat banyak salah, capek bulak balik ke sekre

18

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Saran terbuka dari responden atas peningkatan layanan Unit Pendidikan dan Unit Kemahasiswaan

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

- Kecepatan pelayanan yang diberikan di lingkungan Unit Pendidikan dan Unit Kemahasiswaan sudah sangat baik;
- Perlu adanya implementasi layanan prima oleh pemberi layanan pendidikan dan kemahasiswaan yang maksimal; dan
- Perlu adanya *briefing* terhadap pemberi layanan agar memberikan pelayanan secara maksimal.



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & KEMAHASISWAAN

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

19

Pungutan atas jasa pelayanan Unit Pendidikan dan Unit Kemahasiswaan

Terkait dengan saran yang diberikan oleh responden, surveyor memberikan pertanyaan terkait apakah ada pungutan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh Vokasi UI. Berikut adalah jawaban dari para responden

Tabel 2. Jawaban Responden Terkait Pungutan atas Jasa Pelayanan

Jawaban	Total Jawaban (Responden)
Ya	1
Tidak	54
Kosong	3
Total	58

Berdasarkan Tabel 2, sebanyak 54 responden menjawab bahwa tidak ada pungutan dan 3 responden tidak menjawab ketika ditanyakan apakah terdapat pungutan pada layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan di Vokasi UI. Sementara itu, terdapat 1 responden yang menjawab bahwa terdapat pungutan di layanan Pendidikan dan kemahasiswaan di Vokasi UI.

Responden tersebut menyatakan bahwa pungutan tersebut terkait biaya denda penggantian transkrip nilai yang hilang.



Tim Zona Integritas
Program Pendidikan Vokasi UI