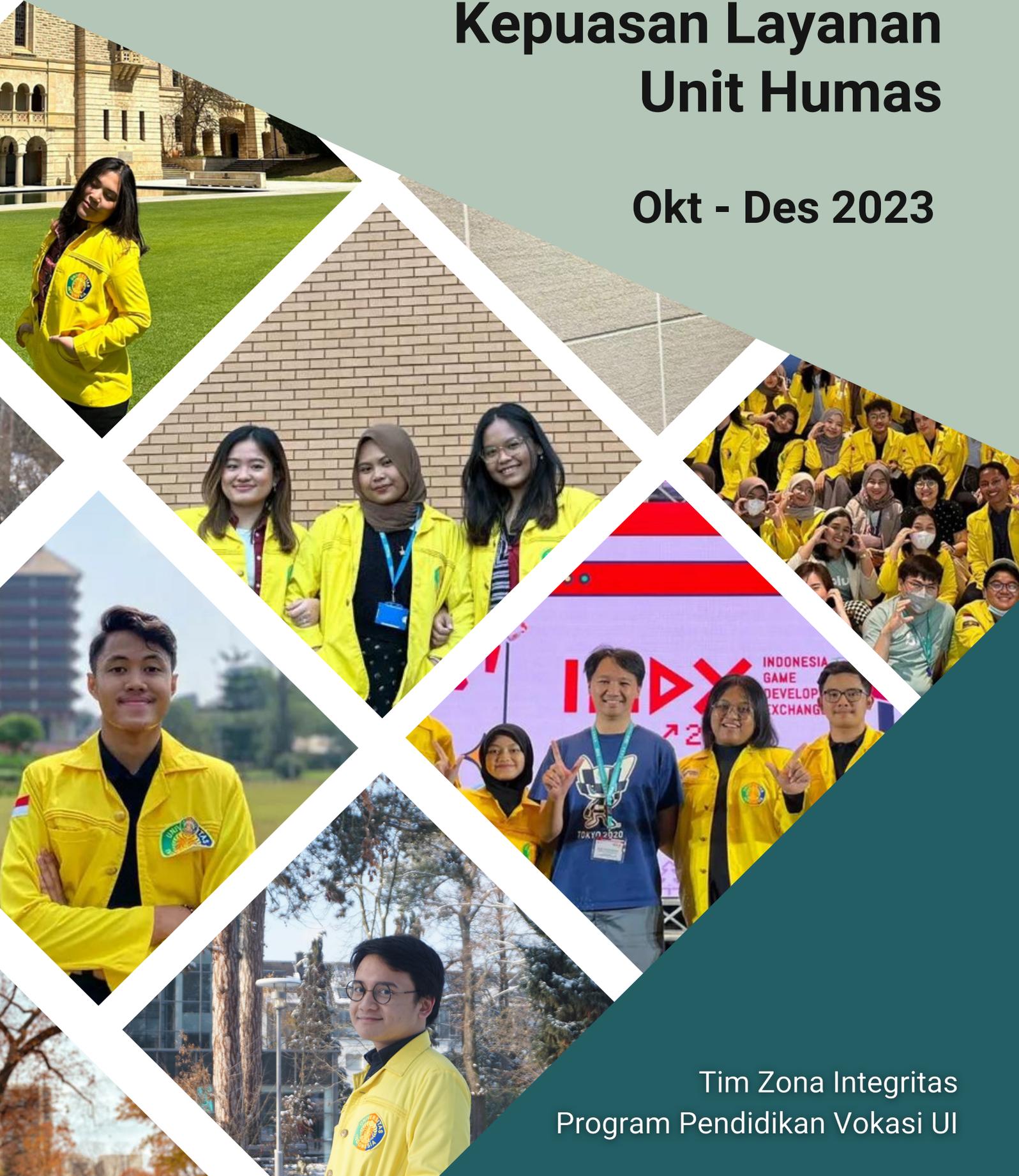


Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Unit Humas

Okt - Des 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>.



UNIVERSITAS INDONESIA
Veritas, Probitas, Justitia

Nomor: PENG-477/UN2.HIP/HMI.03/2022
SIARAN PERS
Depok, 10 Oktober 2022

VOKASI UI BERI EDUKASI LITERASI KEUANGAN DESA MARINSOW, SU

Depok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinusow berprestasi dalam mengelola *hometstay*. Sebagai sumber daya alam dan budaya, beberapa di antaranya menghasilkan pendapatan. Kendati begitu, ada juga yang mengalami kesulitan, 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 dalam literasi keuangan. Saat ini, warga Desa Marinusow masih banyak yang memiliki pemahaman yang minim mengenai literasi keuangan.

Melihat kondisi ini, Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (UI) melalui pengabdian masyarakat (pengmas) yang diketuai Karim Amelia Saifetti, S.Pd., M.Si, memberikan literasi keuangan bagi warga Desa Marinusow agar mereka memahami literasi keuangan. Melalui pelatihan yang dilaksanakan di awal setelah menerima penghasilan, warga Desa Marinusow harus menabung perlu dilakukan di awal setelah menerima penghasilan, baik itu dari seluruh penghasilan. Melalui pelatihan yang dilaksanakan, warga Desa Marinusow diharapkan menabung seluruh penghasilan, baik penghasilan utama maupun penghasilan tambahan.

"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 asuransi jiwa yang mereka terima. Selain itu, mereka juga belum mengetahui konsep dasar dari pasar modal," ujar Karim.

UNIVERSITAS INDONESIA
Veritas, Probitas, Justitia

Nomor: PENG-477/UN2.HIP/HMI.03/2022
SIARAN PERS
Depok, 10 Oktober 2022

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

Depok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinusow, Lingsang Timur, Sulawesi Utara, banyak yang berprestasi dalam mengelola *hometstay*. Sebagai salah satu daerah wisata prioritas di Indonesia yang kaya akan wisata alam dan budaya, beberapa di antara mereka menjadikan *hometstay* sebagai sumber penghasilan utama. Kendati begitu, ada juga yang menjadikan *hometstay* 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 dalam literasi keuangan. Saat ini, warga Desa Marinusow masih banyak yang memiliki pemahaman yang minim mengenai literasi keuangan.

Melihat kondisi ini, Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (UI) melalui pengabdian masyarakat (pengmas) yang diketuai Karim Amelia Saifetti, S.Pd., M.Si, memberikan literasi keuangan bagi warga Desa Marinusow agar mereka memahami literasi keuangan. Melalui pelatihan yang dilaksanakan di awal setelah menerima penghasilan, warga Desa Marinusow harus menabung perlu dilakukan di awal setelah menerima penghasilan, baik itu dari seluruh penghasilan. Melalui pelatihan yang dilaksanakan, warga Desa Marinusow diharapkan menabung seluruh penghasilan, baik penghasilan utama maupun penghasilan tambahan.

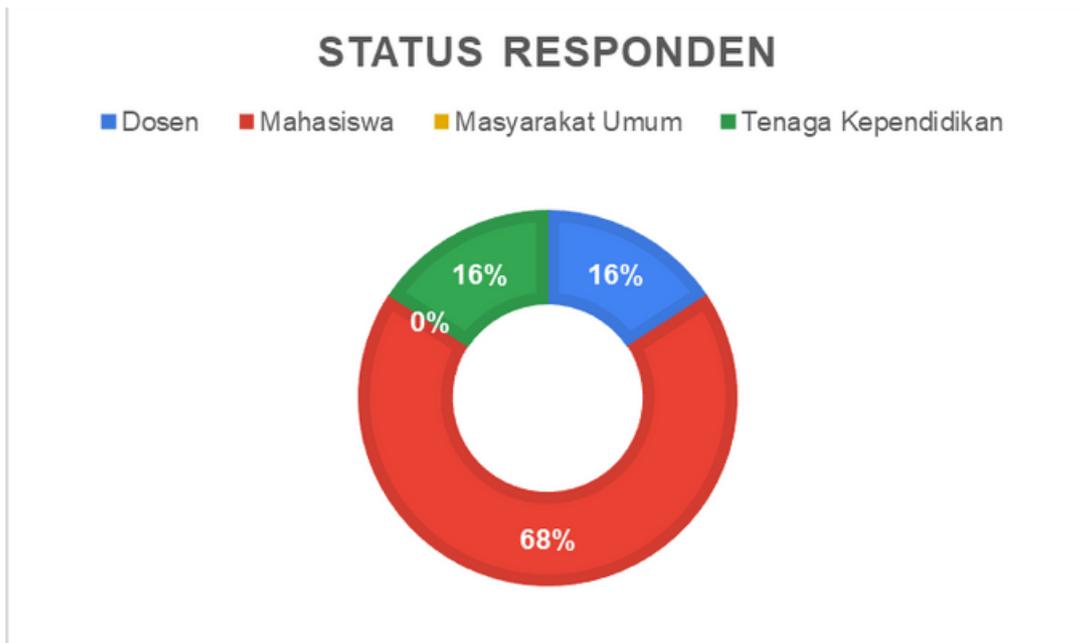
"Produk jasa keuangan yang familiar bagi warga setempat adalah bank. Sedangkan, asuransi dan pensiun, hanya sedikit di antara mereka yang sudah memilikinya, serta mengetahui konsep perlindungan atau asuransi jiwa yang mereka terima. Selain itu, mereka juga belum mengetahui konsep dasar dari pasar modal,"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



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WIB & WIRIA

Status Responden

03

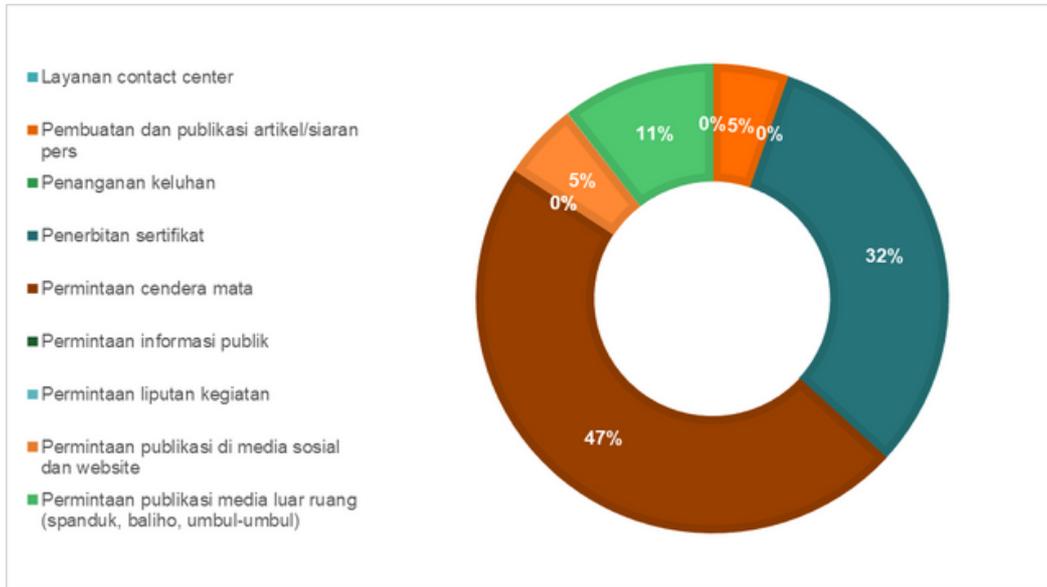


Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 19 responden mengisi survei layanan Unit Humas. Adapun status responden tertinggi yang mengisi survei tersebut merupakan Mahasiswa sebanyak 13 orang atau sebesar 68%.

Kemudian, diikuti dengan Dosen dan Tenaga Kependidikan masing-masing sebanyak 3 orang atau sebesar 16%.

Pada triwulan keempat, tidak ada responden dari Masyarakat Umum yang mengisi survei tersebut.

04 Jenis Layanan



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 19 responden menerima 5 dari 9 jenis layanan Unit Humas. Responden paling banyak menerima layanan permintaan cendera mata dengan persentase 47%.

Jenis layanan yang paling banyak diambil kedua adalah penerbitan sertifikat dengan responden sebanyak 32%.

Jenis layanan yang banyak diambil ketiga adalah Permintaan publikasi media luar ruang (spanduk, baliho, umbul-umbul) sebanyak 11% responden.

Sedangkan, layanan terakhir adalah pembuatan dan publikasi artikel/siaran pers dan permintaan publikasi di media sosial dan website dengan responden masing-masing sebanyak 5%.



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WALAH & SALAM

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 Oktober - Desember 2023

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	19	4	4	4	0,00
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	19	4	4	4	0,00
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	19	4	4	4	0,00
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	19	4	4	4	0,00
Kecepatan pelayanan	19	4	4	4	0,00
Kesopanan dan keramahan petugas	19	4	4	4	0,00
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	19	4	4	4	0,00
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	19	4	4	4	0,00
Sarana dan prasarana pelayanan	19	4	4	4	0,00
Valid N (listwise)	19				



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WIRIA & WIRAMA

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

07

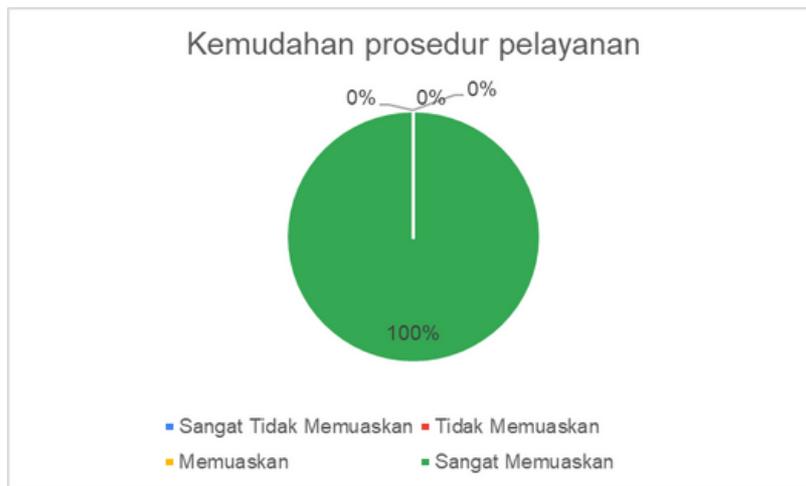
Berdasarkan Tabel 1, maka dapat diketahui rata-rata responden sudah merasa sangat puas dengan pelayanan Humas di lingkungan Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (rata-rata keseluruhan 4,00). Nilai *mean* pada setiap indikator yang menunjukkan angka di atas 3 yang merupakan batas penilaian ketidakpuasan dan kepuasan responden terhadap pelayanan Humas di lingkungan Program Pendidikan Vokasi UI.

Pada triwulan keempat, semua indikator mendapat angka 4,00 yang menunjukkan bahwa seluruh pelayanan yang diberikan Unit Humas sudah sangat memuaskan. Berdasarkan nilai standar deviasi pun, diketahui bahwa nilai simpang baku setiap layanan memiliki angka 0,00. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kepuasan responden dalam menilai setiap indikator layanan yang diberikan Unit Humas sudah seragam atau semua responden memiliki pendapat yang sama mengenai berbagai layanan tersebut.

08

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Kemudahan prosedur pelayanan



Grafik 3. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan Grafik 3 tersebut, diketahui bahwa semua responden merasa sangat puas dengan kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan Unit Humas Vokasi UI (100% responden). Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,00 yang berarti kemudahan prosedur pelayanan Humas di Vokasi UI sudah sangat memuaskan.

Hasil tersebut mengalami peningkatan dibandingkan triwulan ketiga (Juli - September) 2023. Sebelumnya, rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,83.

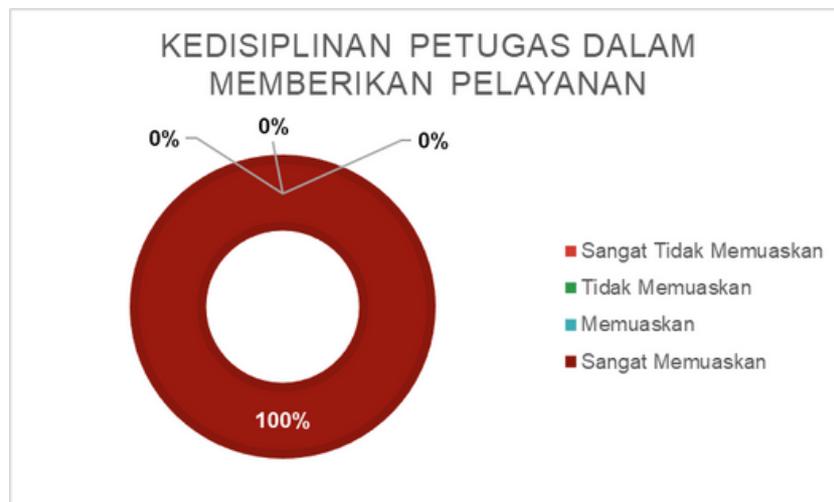


VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WAWASAN & AKSI

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

09

Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 4. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 4, sebanyak 100% responden merasa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sangat memuaskan. Tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,00 yang berarti responden sudah merasa sangat puas dengan kedisiplinan petugas Unit Humas dalam memberikan pelayanan.

Hasil tersebut mengalami peningkatan dibandingkan triwulan ketiga (Juli - September) 2023. Sebelumnya, responden yang menyatakan tingkat sangat puas berjumlah 92% 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 100% responden merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut. Rata-rata jawaban responden adalah 4,00.

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

Hasil tersebut mengalami peningkatan dibandingkan triwulan ketiga (Juli - September) 2023. Sebelumnya, responden yang menyatakan tingkat sangat puas berjumlah 92% dan sekarang mengalami peningkatan sebanyak 8%.

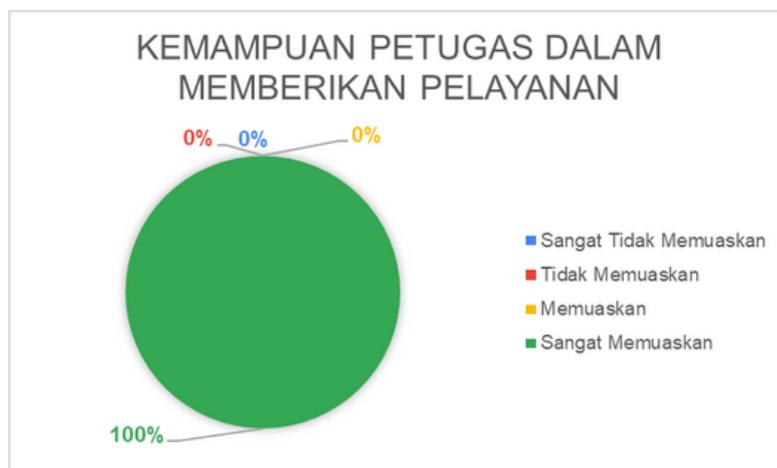


VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & WISATA

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

11

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 6. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 6, sebanyak 100% responden merasa sangat puas dengan kemampuan para petugas. Rata-rata indikator tersebut mencapai angka 4,00. Hal tersebut 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 ketiga (Juli - September) 2023. Sebelumnya, responden yang menyatakan tingkat sangat puas memiliki rata-rata 3,92 dan sekarang mengalami peningkatan menjadi 4,00.

12

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Kecepatan pelayanan



Grafik 7. Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 7, sebanyak 100% responden merasa kecepatan pelayanan para petugas sangat memuaskan. Rata-rata indikator tersebut memiliki nilai sebesar 4,00.

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada triwulan ketiga (Juli - September) 2023, indikator tersebut mengalami peningkatan. Sebelumnya, rata-rata indikator tersebut adalah 3,92. Bahkan, sudah tidak terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan dengan kecepatan pelayanan yang diberikan.

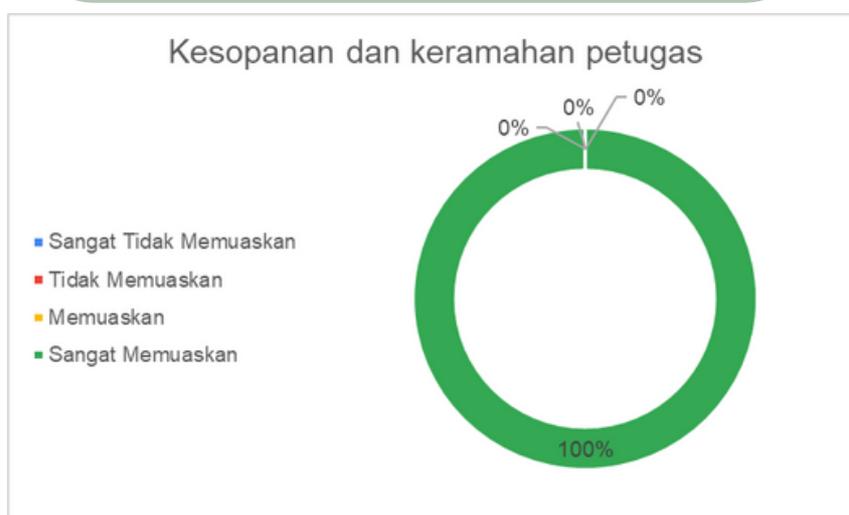


VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & WISATA

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

13

Kesopanan dan keramahan petugas



Grafik 8. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berdasarkan Grafik 8 sebanyak 100% responden merasa sangat puas dengan kesopanan dan keramahan petugas Unit Humas di Vokasi UI saat ini. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,00 yang berarti responden sudah puas dengan kesopanan dan keramahan petugas yang ada saat ini.

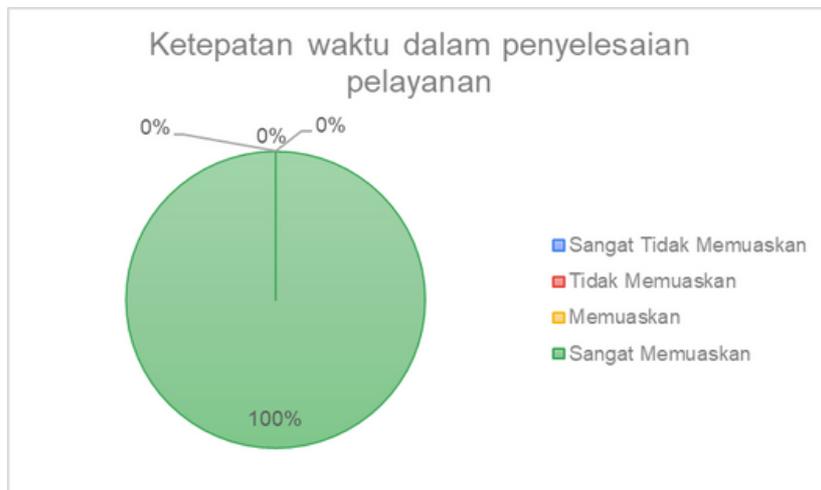
Hasil tersebut mengalami peningkatan dibandingkan triwulan ketiga (Juli - September) 2023. Responden yang merasa puas dengan indikator layanan tersebut mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut terlihat dari jumlah persentase responden yang menyatakan sangat puas adalah 100%.

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 (100% responden). Sementara itu, sudah tidak terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,00 yang berarti responden sudah cukup puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan.

Jika dibandingkan dengan hasil survei triwulan ketiga (Juli - September) 2023, indikator tersebut mengalami peningkatan yang signifikan. Sebelumnya, responden yang menyatakan sangat puas sebesar 92% .

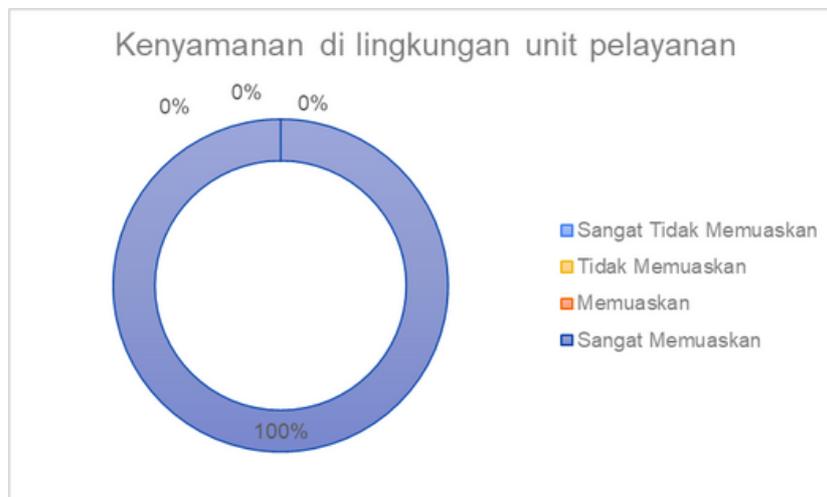


VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & KULIAH

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

15

Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan



Grafik 10. Kenyamanan di Lingkungan Unit Pelayanan

Berdasarkan Grafik 10 tersebut, diketahui bahwa semua responden merasa sangat puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan yang terdapat di Vokasi UI (100% responden). Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,00 yang berarti kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sudah baik.

Hasil tersebut mengalami peningkatan dibandingkan triwulan ketiga (Juli - September) 2023. Sebelumnya, rata-rata indikator tersebut adalah 3,67.

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 100% 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 ketiga (Juli - September) 2023, indikator tersebut mengalami lonjakan yang cukup signifikan. Sebelumnya, rata-rata indikator tersebut adalah 3,92.

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



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & KEMAHIRAN

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 ok
- Sesuai Ekspektasi, good
- saya sudah nyaman dan merasa puas dengan pelayanan dari Humas Vokas
- untuk saat ini belum ada
- tidak ada



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WIKI & WEBM

18

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Saran terbuka dari responden
atas peningkatan layanan
Unit Humas

Berdasarkan komentar dan saran dari para responden, dapat disimpulkan bahwa pemberian layanan yang disediakan Unit Humas sudah sangat memuaskan dan diharapkan dapat terus dipertahankan.



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & KEMAHIRAN

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