

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan

Jan - Mar 2024



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;
11. Pelayanan Permohonan Izin Kegiatan; dan
12. Pelayanan Lost and Found.

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

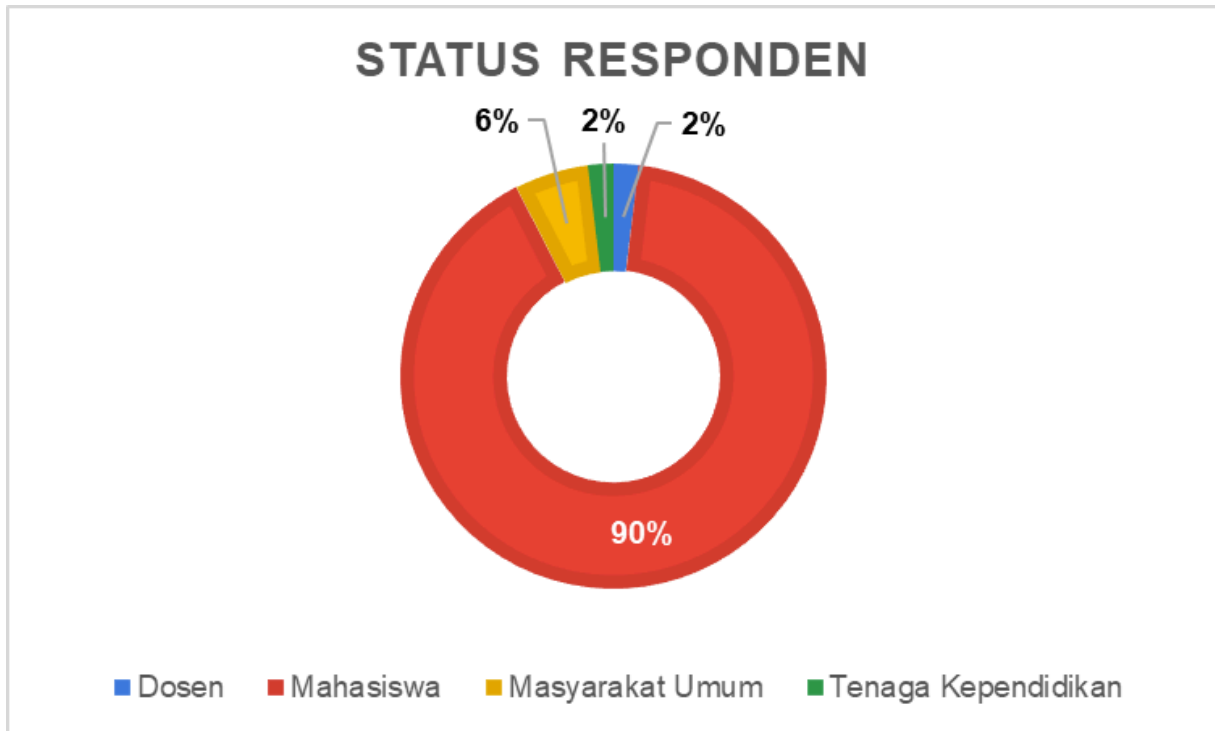
Nomor: PENG-UN2.FIAD/PPDPA1.R/2022
KALENDER AKADEMIK TAHUN AKADEMIK 2022/2023
(Nomor: SK Rektor UI nomor 599/SK/REK/2022, tertanggal 28 Maret 2022)

REGISTRASI	GASAL	SEMESTER
A. PENERIMAAN MAHASISWA BARU		
1. Jalur PPKB	7 Februari – 8 Maret 2022	GENAP
2. Jalur SIMAK UI	10 – 21 Agustus 2022	GENAP
B. REGISTRASI ADMINISTRASI		
I. MAHASISWA BARU		
1. Jalur PPKB	27 – 29 April 2022	GENAP
2. Jalur SIMAK UI	10 – 21 Agustus 2022	GENAP
3. Pengisian Sistem Akademik Universitas	9 Agustus 2022	GENAP
4. Display Hasil Kelulusan Mahasiswa	15 Agustus 2022	GENAP
5. Orientasi Kelulusan Kampus (OKK)	15 Agustus 2022	GENAP
6. Pengisian Sistem Akademik Fakultas	16 – 19 Agustus 2022	GENAP
II. MAHASISWA LAMA		
1. Data Akhiv Pengisian Cuti Akademik	29 Juli 2022	27 Januari 2023
2. Data Pengisian Cuti dan BCP	15 Juli 2022	28 Januari 2023
3. Penyerahan Bilyet Pendidikan Sistem	30 Juli – 31 Agustus 2022	28 Jan – 28 Februari 2023
4. Data Akhiv Pengisian rekamtek (Formasi Denda)	30 September 2022	31 Maret 2023
C. REGISTRASI AKADEMIK		
1. Register Akademik mata kuliah	10 – 21 Agustus 2022	25 Jan – 9 Feb 2023
D. PERIKULIAHAN DAN UJIAN		
1. Periode Perkuliahan Semester (PUS/IAS)	29 Agast – 30 Desember 2022	13 Februari – 16 Jun 2023
2. Periode Ujian Akhir Semester (UAS)	12 – 23 Desember 2022	29 Mar – 9 Jun 2023
3. Data Akhiv Ujian Akhir Karya Akhiv (TKA)	30 Desember 2022	16 Jun 2023
4. Data Akhiv Pengisian nilai SK/RSK/MS	10 Januari 2023 (pkl: 14.00)	22 Jun 2023 (pkl: 14.00)
E. KELELUASAN DAN WISUDA		
1. Data Akhiv Validasi Program Studi	11 Januari 2023	18 Jul 2023
2. Rapor Penyesuaian Kelulusan Program Vokasi	12 Januari 2023	22 Jul 2023
3. Data Akhiv Penyesuaian Kelulusan Program Vokasi	13 Januari 2023	25 Jul 2023
4. Proses Penulisan dan Rapor Wisuda	21 Januari 2023	28 Jul 2023
5. Penyerahan Sertifikat Kelulusan Wisudawan	8 Maret 2023 (pkl: 14.00)	17 Agst 2023 (pkl: 14.00)
6. Wisuda Periode Program Vokasi	12 Maret 2023 (pkl: 14.30)	21 Sep 2023 (pkl: 14.30)
F. PENCERMIN BOKHANG		
1. Seragam PD DOKIT – FORLAP (Tahap I)	1 – 17 Okt 2022	1 – 15 Maret 2023
2. Seragam PD DOKIT – FORLAP (Tahap II)	17 Januari – 8 Februari 2023	1 – 15 Agustus 2023





Status Responden 03



Grafik 1. Status Responden

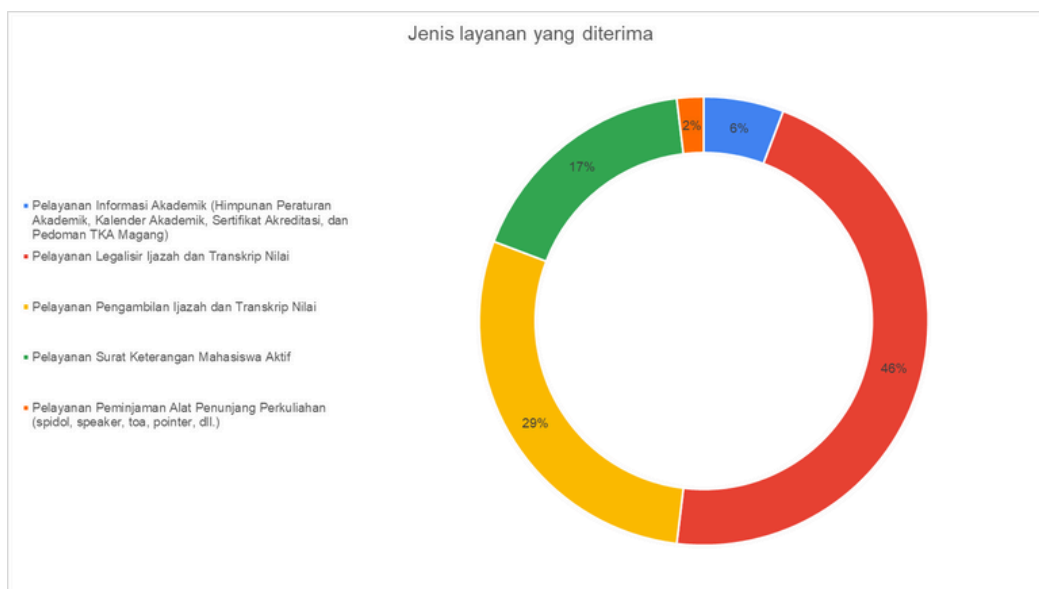
Pada survei mengenai kepuasan layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia periode Januari - Maret 2024 telah terkumpul 53 responden.

Total responden tersebut terdiri dari mahasiswa sebesar 90% responden, masyarakat umum sebesar 6%, serta dosen dan tenaga kependidikan masing-masing sebesar 2%.

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



04 Jenis Layanan



Grafik 2. Jenis Layanan yang Diterima

Jenis layanan dibedakan menjadi 12 kategori layanan. Pada 2024, terdapat penambahan layanan baru, yaitu Layanan Lost and Found. Pelayan Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai menjadi layanan yang paling banyak digunakan oleh responden sebanyak 46%. Selain itu, Pelayan Pengambilan Ijazah dan Transkrip Nilai juga menjadi layanan yang paling sering digunakan oleh responden.

Pelayanan Pengambilan Kartu Tanda Mahasiswa, Pelayanan Pengambilan Kit Perkuliahan (laporan dan presensi perkuliahan), Online Public Access Cataloging, Pelayanan Permohonan Cicilan Biaya Pendidikan, Pelayanan Permohonan Beasiswa, dan Pelayanan Lost and Found menjadi layanan yang tidak digunakan sama sekali oleh responden.

Pelayanan Informasi Akademik (Himpunan Peraturan Akademik, Kalender Akademik, Sertifikat Akreditasi, dan Pedoman TKA Magang), Pelayanan Peminjaman Alat Penunjang Perkuliahan (spidol, speaker, toa, pointer, dll.), Pelayanan Permohonan Izin Kegiatan, dan Pelayanan Surat Keterangan Mahasiswa Aktif menjadi yang paling sedikit digunakan oleh responden.



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WIB & SUKSES

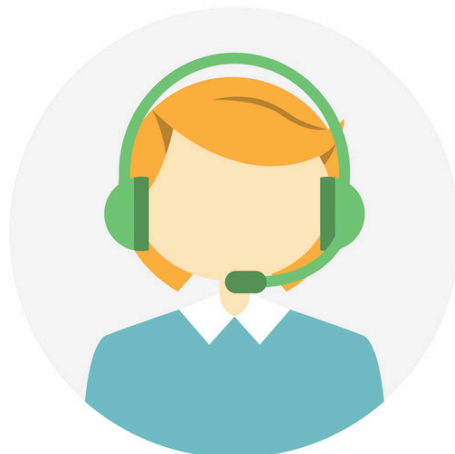
Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

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	53	1	4	3,77	0,69
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	53	1	4	3,79	0,63
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	53	1	4	3,79	0,63
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	53	1	4	3,66	0,87
Kecepatan pelayanan	53	1	4	3,66	0,87
Kesopanan dan keramahan petugas	53	1	4	3,89	0,46
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	53	1	4	3,66	0,87
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	53	1	4	3,85	0,49
Sarana dan prasarana pelayanan	53	3	4	3,94	0,23
Valid N (listwise)	53				



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). Sebelumnya, analisis kepuasan pelayanan menggunakan skala *likert* dengan rentang penilaian antara 1 hingga 5. Tetapi, terdapat kesulitan analisis hasil survei karena terdapat angka netral, sehingga hasilnya dianggap kurang akurat. 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 3,78). 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 sarana dan prasarana pelayanan sebesar 3,94 (sangat memuaskan). Sementara itu, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan menjadi indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah, yaitu masing-masing 3,66 (sangat memuaskan). Tetapi, angka tersebut masih dianggap sangat memuaskan karena berada pada rentang di atas 3,5.

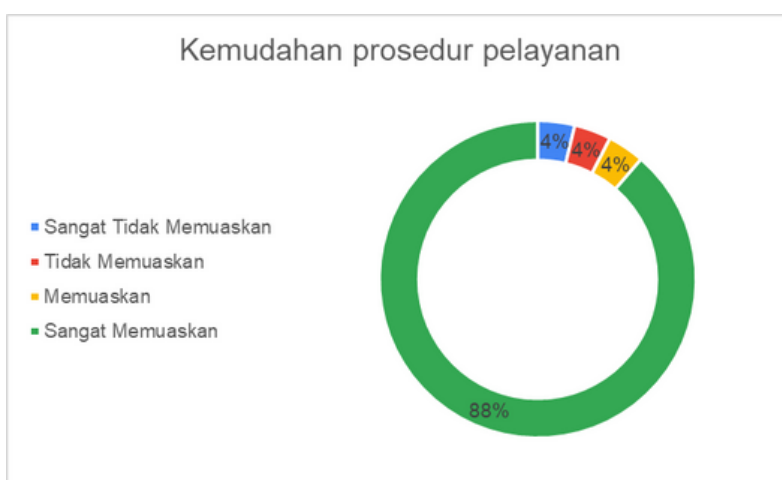
Sementara itu, berdasarkan nilai standar deviasi, diketahui bahwa nilai simpang baku paling tinggi terdapat dalam indikator kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan masing-masing sebesar 0,87. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 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, sarana dan prasarana pelayanan memperoleh nilai standar deviasi paling rendah (0,23). Angka tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendapat yang sama mengenai sarana dan sarana pelayanan yang ada 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 sebesar 88% responden dan merasa puas dengan angka 4%. Sementara itu, masih terdapat masing-masing 4% responden yang merasa tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,77 yang berarti kemudahan prosedur pelayanan Pendidikan dan Kemahasiswaan di Vokasi UI sudah memuaskan.

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

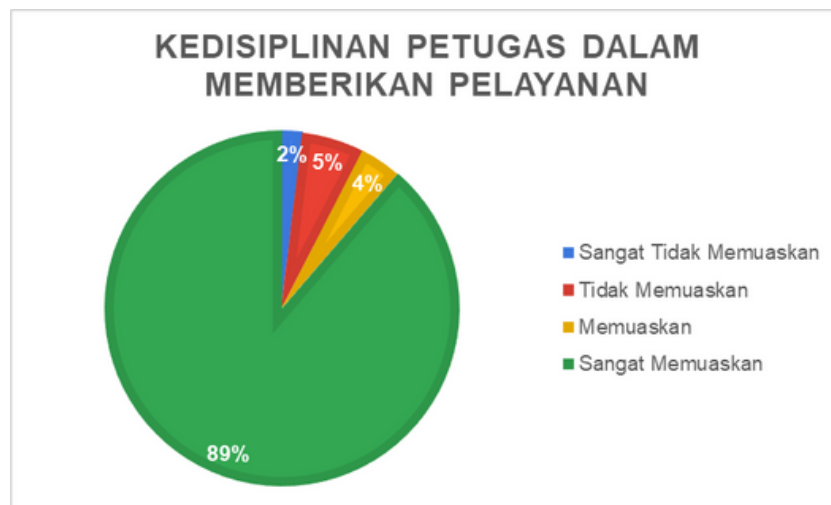


VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WAKIL & SURETY

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 (4% responden). Bahkan, terdapat 89% responden yang merasa sangat puas dengan kedisiplinan petugas. Sementara itu, masih terdapat 5% responden yang merasa tidak puas dan 2% merasa sangat tidak puas. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,79 yang berarti petugas sudah disiplin ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI.

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

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 (4% responden). Sebanyak 89% responden bahkan merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas. Sementara itu, masih terdapat 5% responden yang merasa tidak puas dan 2% responden merasa sangat tidak puas.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,79 yang berarti responden sudah sangat puas dengan tanggung jawab petugas ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI.

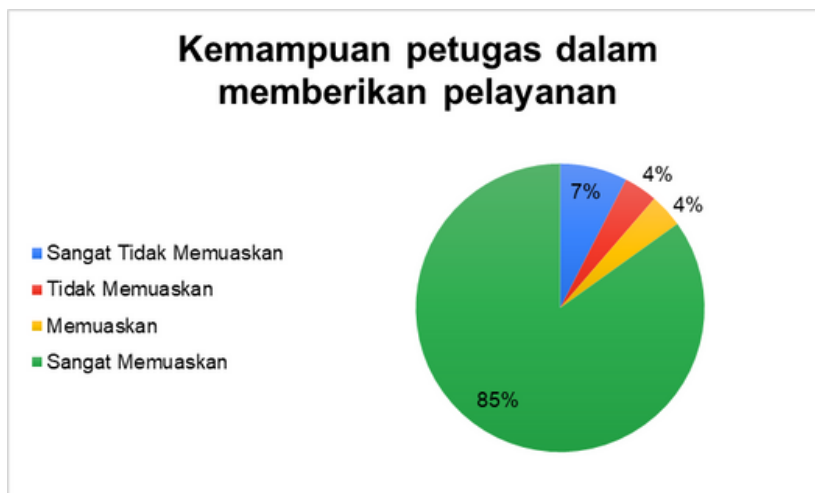
Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun tanggung jawab petugas masih dapat lebih ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin yang maksimal dari para penggunanya.



Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

11

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 6. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 6, sebanyak 4% responden merasa puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan layanan bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Selain itu, 85% responden bahkan merasa sangat puas dengan kemampuan petugas. Sementara itu, masih terdapat 7% responden yang merasa sangat tidak puas dan 4% responden merasa tidak puas.

Rata-rata jawaban responden sebesar 3,66 menandakan bahwa mayoritas responden sudah sangat puas dengan kemampuan petugas ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI.

Indikator ini merupakan salah satu indikator yang memiliki nilai paling rendah. Sehingga, perlu dilakukan perbaikan terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan agar mendapatkan poin maksimal dari para penggunanya.

12

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Kecepatan pelayanan



Grafik 7. Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 7, sebanyak 85% responden merasa kecepatan pelayanan para petugas sangat memuaskan. Selain itu, 4% responden merasa puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Sementara itu, masih terdapat 7% responden yang merasa sangat tidak puas dan 4% merasa tidak puas. Nilai rata-rata indikator kecepatan pelayanan adalah sebesar 3,66.

Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kecepatan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan.

Tetapi, indikator ini merupakan salah satu indikator yang memiliki nilai paling rendah. Sehingga, perlu dilakukan perbaikan terhadap kecepatan pelayanan agar mendapatkan poin maksimal dari para penggunanya.



Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

13

Kesopanan dan keramahan petugas



Grafik 8. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berdasarkan Grafik 8, sebanyak 6% responden merasa puas dengan kesopanan dan keramahan para petugas. Selain itu, 92% responden merasa sangat puas dengan sikap sopan dan ramah para petugas dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Sementara itu, masih terdapat 2% responden yang merasa sangat tidak puas. Indikator tersebut memiliki rata-rata nilai 3,89. Hal ini menandakan bahwa responden sangat puas dengan kesopanan dan keramahan petugas di bidang pendidikan dan kemahasiswaan.

Indikator ini merupakan indikator kedua yang memiliki nilai kepuasan paling tinggi dibandingkan yang lainnya.

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 (4% responden). Sebanyak 85% responden bahkan merasa sangat puas dengan ketepatan waktu petugas. Sementara itu, masih terdapat 7% responden yang merasa sangat tidak puas dan 4% responden merasa tidak puas. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,66 yang berarti responden sangat puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan.

Indikator ini merupakan salah satu indikator yang memiliki nilai paling rendah. Sehingga, perlu dilakukan perbaikan terhadap ketepatan waktu dalam penyelesaian 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.



Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

15

Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan



Grafik 10. Kenyamanan di Lingkungan Unit Pelayanan

Berdasarkan Grafik 10, sebanyak 89% responden merasa kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sangat memuaskan. Selain itu, 9% responden pun berpendapat kenyamanan di lingkungan unit pelayanan Vokasi UI sudah memuaskan. Sementara itu, masih terdapat 2% responden yang merasa sangat tidak puas. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,85 yang berarti responden sudah merasa sangat puas dengan kenyamanan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan.

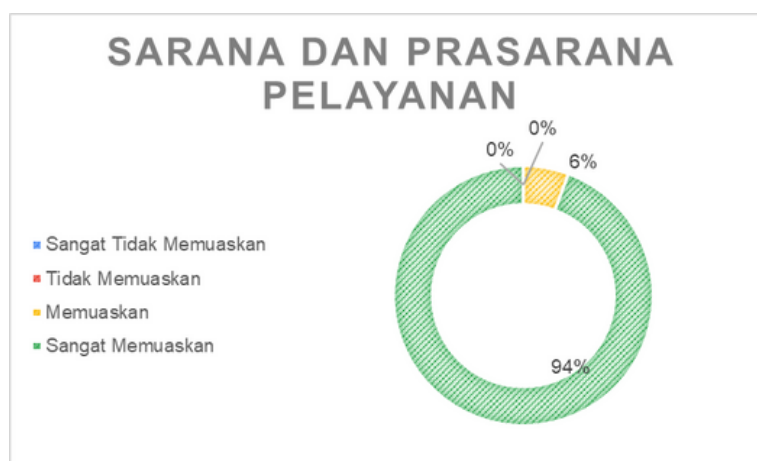
Indikator ini menduduki posisi ketiga sebagai indikator yang memiliki penilaian tertinggi dibandingkan yang lainnya.

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 94% responden merasa sangat puas dan 6% responden merasa puas dengan sarana dan prasarana pelayanan pendidikan dan kemahasiswaan di Vokasi UI saat ini. Bahkan, tidak ada responden yang merasa tidak puas terhadap sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,94 yang berarti responden sudah sangat puas dengan sarana dan prasarana yang ada saat ini.

Indikator ini merupakan indikator yang memiliki nilai paling tinggi dibandingkan lainnya.

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.

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.

- Bapak Rahmat kurang teliti, selalu salah kalau buat surat, kalau ga nama npm yang salah. Cape pa bolak balik ke sekre
- Pa Rahmat harus sudah pensiun, sudah tidak produktif
- Bikin suratnya kurang teliti, selalu salah. Sudah harus pensiun
- Nama, NPM selalu salah, lambat pelayanannya, perlu diganti
- Bagian pelayan surat keterangan sebaiknya diganti, banyak salah kalau bikin surat
- Lama, banyak salah
- Tepat waktu, mantap
- Pelayanan tidak bertele-tele
- Pertahankan pelayanan yang ada sekarang karena sudah sesuai
- IRS saya selesai dgn cepat terima kasih mas
- sebaiknya ToA diperbanyak, tidak hanya di lantai 2 dan 3 saja
- Ijazah cepat jadinya, terima kasih
- Sigma tolong di perbaiki:(



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 evaluasi terhadap petugas pemberi pelayanan, terutama pelayanan yang berkaitan dengan pembuatan surat; dan
- Penambahan jumlah toa di gedung VB; dan
- Perbaiki aplikasi SIGMA.



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	52
Kosong	0
Total	53

Berdasarkan Tabel 2, sebanyak 52 responden menjawab bahwa tidak ada 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 legalisir ijazah dan transkrip nilai.



Tim Zona Integritas
Program Pendidikan Vokasi UI