

# Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Unit Humas

Jan - Mar 2024



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>.



Depok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinsow berprestasi dalam mengelola *homestay*. Sebagai sumber daya alam dan budaya, beberapa di antaranya telah menjadi sumber penghasilan utama. Kendati begitu, ada juga yang mengalami kendala, 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 hal 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 pengabdian masyarakat (pengmas) yang diketuai Karim Amelia Salfery, S.Pd., M.Si. memberikan literasi keuangan bagi warga Desa Marinsow agar mereka memahami literasi keuangan. Melalui pelatihan ini, warga Desa Marinsow diharapkan dapat meningkatkan literasi keuangan mereka dan mencairkan seluruh penghasilan, baik penghasilan utama maupun penghasilan tambahan.

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

Depok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinsow, Lingsing Timur, Sulawesi Utara, banyak yang berprestasi dalam mengelola *homestay*. Sebagai salah satu daerah wisata prioritas di Indonesia yang kaya akan wisata alam dan budaya, beberapa di antaranya telah menjadi sumber penghasilan utama. Kendati begitu, ada juga yang mengalami kendala, 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 hal 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 pengabdian masyarakat (pengmas) yang diketuai Karim Amelia Salfery, S.Pd., M.Si. memberikan literasi keuangan bagi warga Desa Marinsow agar mereka memahami literasi keuangan. Melalui pelatihan ini, warga Desa Marinsow diharapkan dapat meningkatkan literasi keuangan mereka dan mencairkan seluruh penghasilan, baik penghasilan utama maupun penghasilan tambahan.

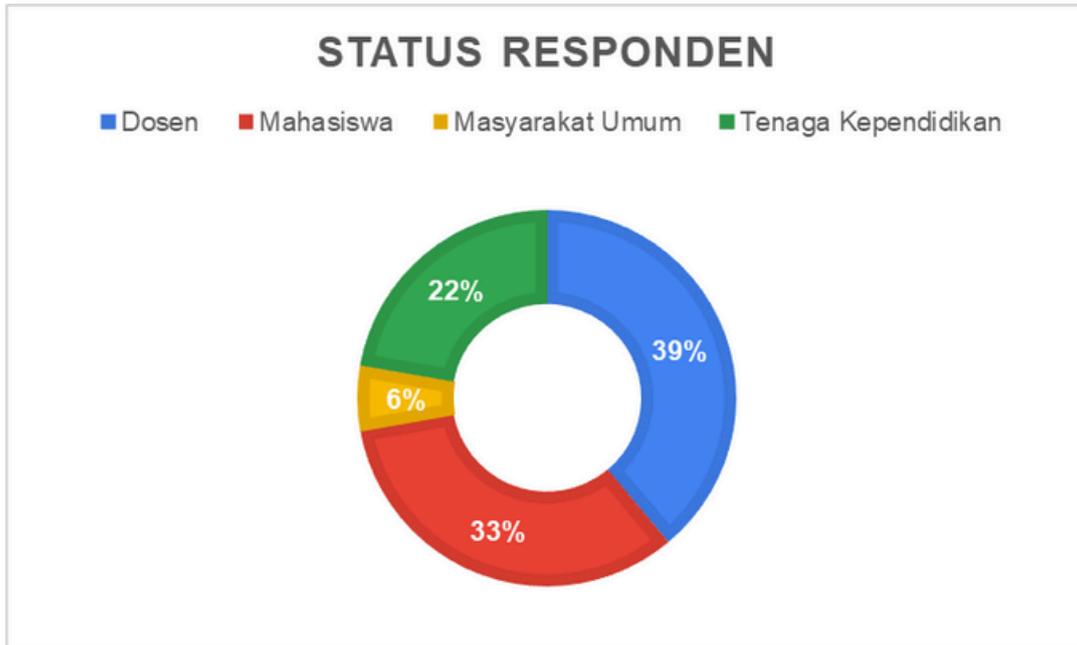
"Produk jasa keuangan yang familiar bagi warga Desa Marinsow adalah bank. Sedangkan, asuransi dan investasi, hanya sedikit di antara mereka yang sudah memilikinya, serta mengetahui konsep dasar dari asuransi jiwa yang mereka terima. Selain itu, mereka juga belum mengetahui konsep dasar dari pasar modal,"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



VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS  
WIB & SUKSES

# Status Responden

# 03



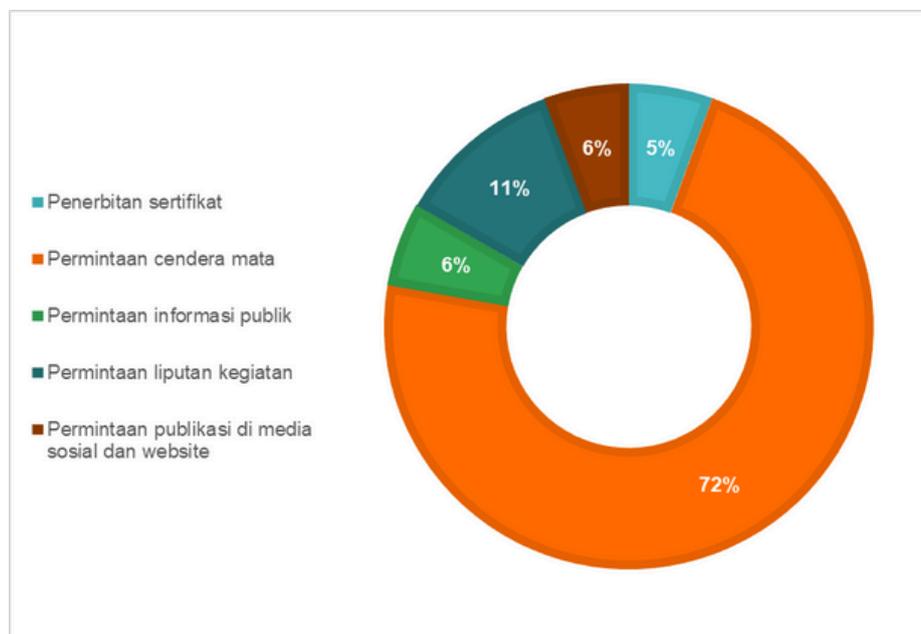
Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 18 responden mengisi survei layanan Unit Humas. Adapun status responden tertinggi yang mengisi survei tersebut merupakan Dosen sebanyak 7 orang atau sebesar 39%.

Kemudian, diikuti dengan Mahasiswa sebanyak 6 orang atau 33%. Kemudian, Tenaga Kependidikan sebanyak 4 orang atau sebesar 22%.

Terakhir, responden sebanyak 1 orang atau 6% oleh Masyarakat Umum.



# 04 Jenis Layanan



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 18 responden menerima 5 dari 9 jenis layanan Unit Humas. Responden paling banyak menerima layanan permintaan cendera mata dengan persentase 72%.

Jenis layanan yang paling banyak diambil kedua adalah permintaan liputan kegiatan dengan responden sebanyak 11%.

Jenis layanan selanjutnya adalah penerbitan sertifikat, permintaan informasi publik, dan permintaan publikasi di media sosial dan website masing-masing sebanyak 5-6% responden.



VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS  
WIBU & SUKSES

# 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 Januari - Maret 2024**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	18	3	4	3,78	0,41
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	18	3	4	3,78	0,41
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	18	3	4	3,89	0,31
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	18	3	4	3,94	0,22
Kecepatan pelayanan	18	3	4	3,78	0,41
Kesopanan dan keramahan petugas	18	3	4	3,94	0,22
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	18	3	4	3,83	0,37
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	18	3	4	3,83	0,37
Sarana dan prasarana pelayanan	18	3	4	3,89	0,31
Valid N (listwise)	18				



VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS  
WISATA & KEMAHIRAN

# 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 3,85). 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.

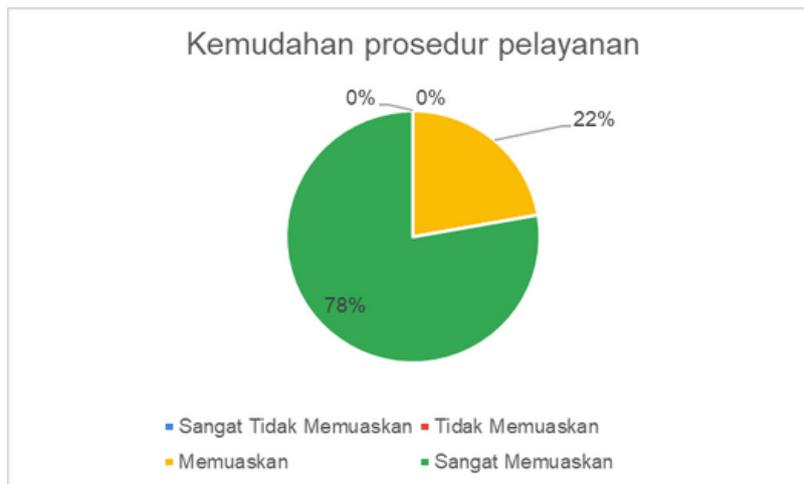
Rata-rata tertinggi terdapat pada indikator kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sebesar 3,94 (memuaskan). Sementara itu, indikator kemudahan prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, dan kecepatan pelayanan menjadi indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah, yaitu 3,83 (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 kemudahan prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, dan kecepatan pelayanan, yaitu masing-masing sebesar 0,41. 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.

# 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 (78% responden). Selain itu, masih terdapat 22% responden yang merasa prosedur pelayanan di Vokasi UI memuaskan.

Kendati demikian, sudah tidak ada responden yang merasa sangat tidak puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Unit Humas.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,78 yang berarti kemudahan prosedur pelayanan Humas di Vokasi UI sudah sangat memuaskan.

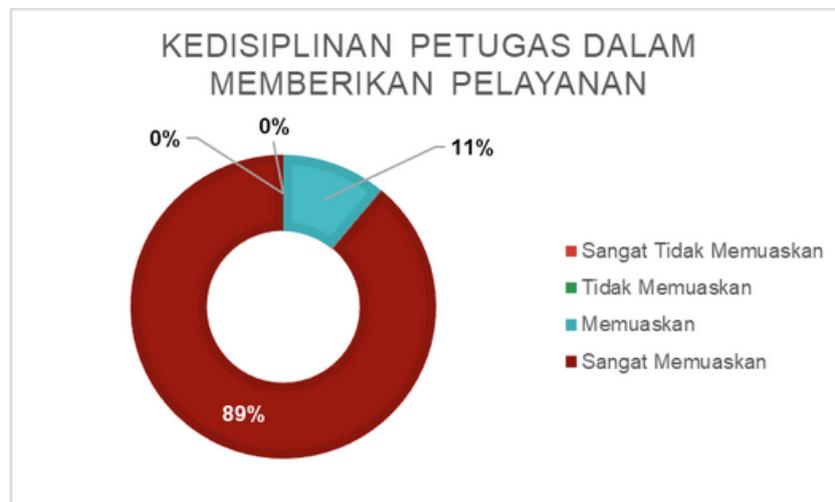


VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS  
WIB & SUKSES

# Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

# 09

## Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan



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

Berdasarkan Grafik 4, sebanyak 89% responden merasa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sangat memuaskan. Lalu, 11% 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 3,78 yang berarti responden sudah merasa sangat puas dengan kedisiplinan petugas Unit Humas dalam memberikan pelayanan.

# 10

## Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

### Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan



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

Berdasarkan Grafik 5, sebanyak 94% responden merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, 6% responden juga merasa puas dengan tanggung jawab petugas. Lalu, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut.

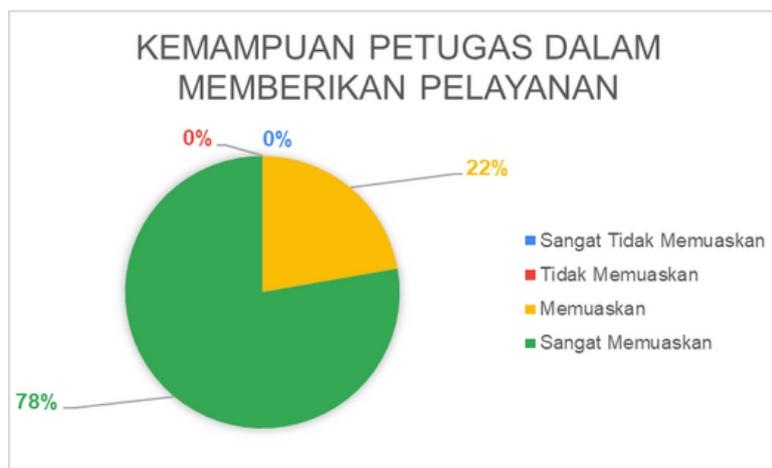
Rata-rata jawaban responden termasuk yang tertinggi dibandingkan indikator lainnya, yaitu 3,89. Meskipun begitu, pelayanan yang diberikan tetap perlu ditingkatkan oleh Unit Humas agar menerima poin maksimal dari pengguna layanan.



# Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

# 11

## Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



**Grafik 6. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan**

Berdasarkan Grafik 6, sebanyak 78% responden merasa sangat puas dengan kemampuan para petugas. Selain itu, 22% responden merasa puas dengan kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan di bidang humas. Bahkan, sudah tidak ada responden yang merasa sangat tidak puas dan tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh Unit Humas.

Rata-rata indikator tersebut mencapai angka sebesar 3,94. Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kemampuan yang dimiliki petugas ketika memberikan pelayanan.

Indikator ini merupakan salah satu indikator yang memiliki nilai paling tinggi dibandingkan yang lainnya. Petugas diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kemampuannya ketika memberikan pelayanan yang prima di bidang humas di Vokasi UI.

# 12

## Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

### Kecepatan pelayanan



**Grafik 7. Kecepatan Pelayanan**

Berdasarkan Grafik 7, sebanyak 94% responden merasa kecepatan pelayanan para petugas sangat memuaskan. Selain itu, 6% responden merasa puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di bidang humas. Bahkan, sudah tidak ada responden yang merasa sangat tidak puas atau tidak puas dengan kecepatan pelayanan petugas.

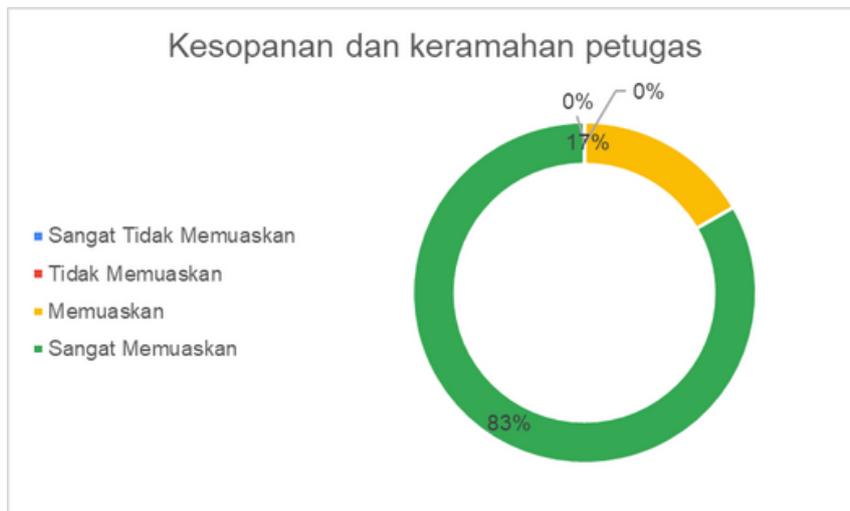
Rata-rata indikator tersebut memiliki nilai sebesar 3,78. Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Unit Humas.



# Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

# 13

## Kesopanan dan keramahan petugas



**Grafik 8. Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Berdasarkan Grafik 8 sebanyak 83% responden merasa sangat puas dan 17% responden merasa puas dengan kesopanan dan keramahan petugas Unit Humas di Vokasi UI saat ini. Bahkan, sudah tidak ada responden yang merasa tidak puas dengan kesopanan dan keramahan petugas humas di Vokasi UI.

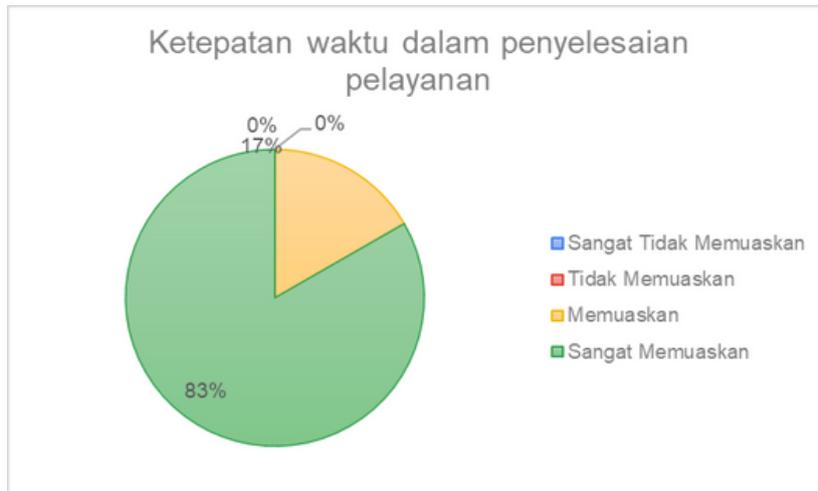
Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,94 yang berarti responden sudah puas dengan kesopanan dan keramahan petugas yang ada saat ini.

Indikator ini merupakan salah satu indikator yang memiliki nilai paling tinggi dibandingkan yang lainnya. Sehingga, Unit Humas perlu mempertahankan dan semakin meningkatkan poin pada indikator 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 (83% responden). Bahkan, sebanyak 17% 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 3,83 yang berarti responden sudah cukup puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan.

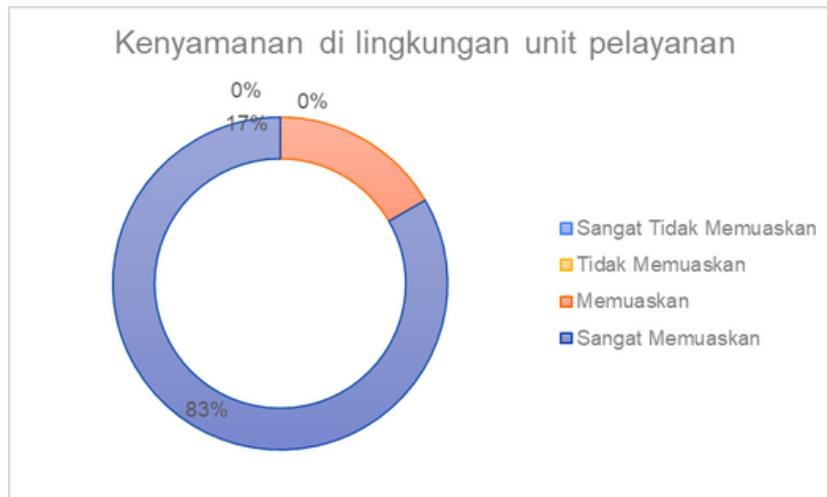


VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS

# 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 (17% responden). Bahkan, terdapat 83% responden yang merasa sangat puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.

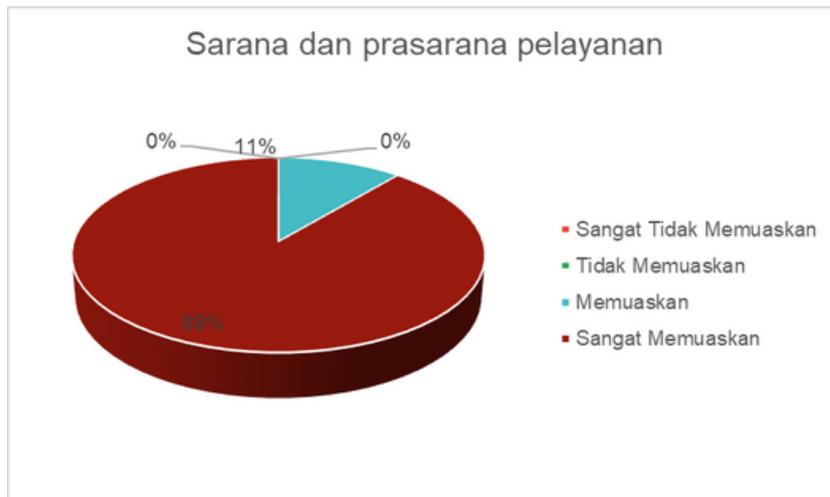
Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,83 yang berarti kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sudah baik.

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 11% responden merasa puas dan 89% 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.

Rata-rata indikator pelayanan tersebut mencapai angka sebesar 3,83. 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  
WIB & WIRIB

# 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.

- Sangat bagus
- Terima kasih tim Humas & Kerjasama, sangat puas dengan layanan yang diberikan
- Sudah baik, maaciww yaaa
- Toppppppppppppp
- Souvenir vokasi ui diperbanyak jenis nya, biar lebih beragam :)
- Goodie bag versi 2024 bahannya lebih bagus, namun desain goodie bag 2023 lebih simple dan formal. Saran: kotak karton pembungkus mug mungkin dapat ditambah bubble wrap atau dipertebal, karena mudah kusut 🙏

# 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:

- Pelayanan yang diberikan Unit Humas sudah baik dan memuaskan; dan
- Bentuk cendera mata perlu lebih banyak variasi serta kemasannya diupayakan agar tidak mudah rusak.



VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS  
WIRI & SUKSES

# 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