

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Unit Humas

Jul - Sep 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.

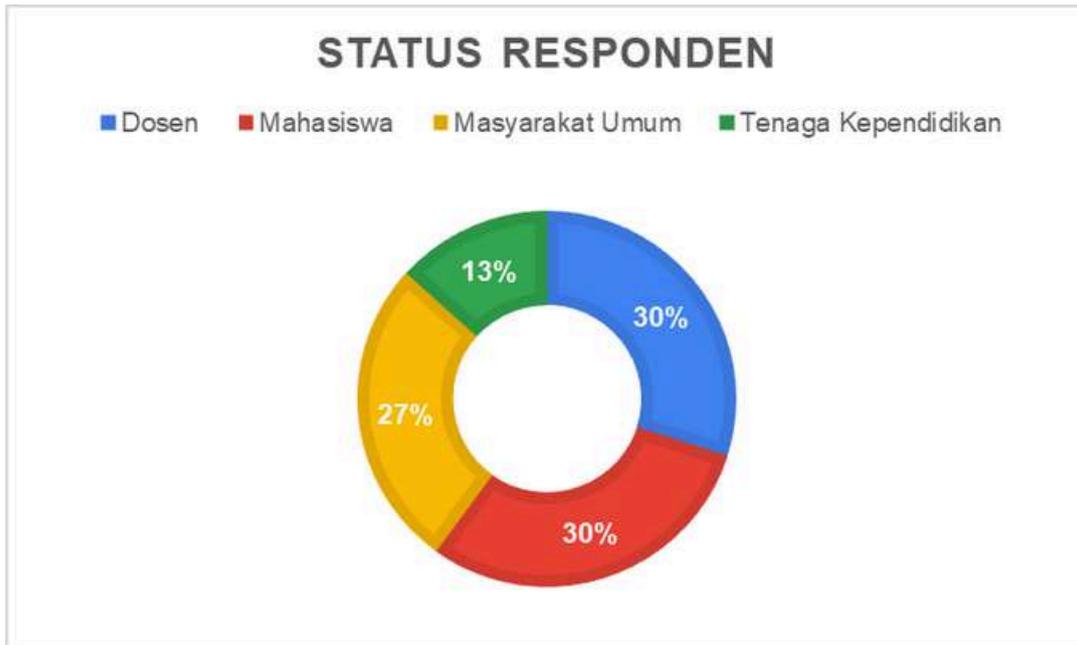
1. Permintaan cendera mata;
2. Penerbitan sertifikat;
3. Pembuatan dan publikasi artikel/siaran pers;
4. Penanganan keluhan;
5. Permintaan publikasi di media sosial dan *website*;
6. Layanan *contact center*;
7. Permintaan liputan kegiatan;
8. Permintaan publikasi media luar ruang (spanduk, baliho, umbul-umbul); 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>.



Status Responden

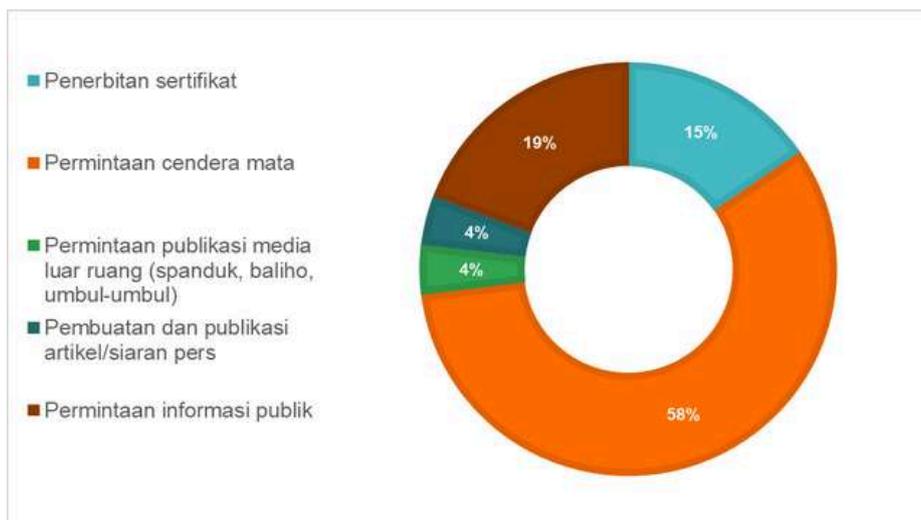
03



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 30 responden mengisi survei layanan Unit Humas. Adapun status responden tertinggi yang mengisi survei tersebut merupakan Mahasiswa dan Dosen masing-masing sebanyak 9 orang atau sebesar 30%.

Kemudian, diikuti dengan Masyarakat Umum sebanyak 8 orang atau 27%. Terakhir, responden dari Tenaga Kependidikan sebanyak 4 orang atau 13%

04 Jenis Layanan



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 16 responden menerima 5 dari 9 jenis layanan Unit Humas. Responden paling banyak menerima layanan permintaan cendera mata dengan persentase 58%.

Jenis layanan yang paling banyak diambil kedua adalah permintaan informasi publik dengan responden sebanyak 19%.

Jenis layanan selanjutnya adalah penerbitan sertifikat sebanyak 15%. Terakhir, layanan yang paling sedikit penerimanya adalah permintaan publikasi media luar ruang (spanduk, baliho, umbul-umbul) dan Pembuatan dan publikasi artikel/siaran pers masing-masing sebanyak 4% responden.

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 2024

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	30	3	4	3,90	0,30
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	30	3	4	3,93	0,25
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	30	3	4	3,93	0,25
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	30	3	4	3,90	0,30
Kecepatan pelayanan	30	3	4	3,87	0,34
Kesopanan dan keramahan petugas	30	3	4	3,90	0,30
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	30	3	4	3,93	0,25
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	30	3	4	3,80	0,40
Sarana dan prasarana pelayanan	30	3	4	3,83	0,37
Valid N (listwise)	30				



VOKASI UI
UNIVERSITAS
INDONESIA

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 3,89). 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 kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan, yaitu sebesar 3,93 (memuaskan). Sementara itu, indikator kenyamanan di lingkungan unit pelayanan menjadi indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah, yaitu 3,80 (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, yaitu sebesar 0,4. Perbedaan pendapat di antara responden yang sangat bervariasi dapat menyebabkan rata-rata indikator tersebut menjadi rendah.

Indikator kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan; tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan; kecepatan pelayanan; dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan, memperoleh nilai standar deviasi paling rendah (0,24). 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 (90% responden). Selain itu, masih terdapat 10% 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.

Hasil tersebut juga mengalami peningkatan dibandingkan triwulan kedua (April - Juni) 2024. Sebelumnya, rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,88 menjadi 3,90.



VOKASI UI
PUNYA INTI-SHITAS
WU... A... 2020

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

09

Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 4. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 4, sebanyak 93% responden merasa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sangat memuaskan. Lalu, 7% 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 3,93 yang berarti responden sudah merasa sangat puas dengan kedisiplinan petugas Unit Humas dalam memberikan pelayanan.

Hasil tersebut mengalami sedikit peningkatan dibandingkan triwulan kedua (April - Juni) 2024. Sebelumnya, rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,88.

10

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 5. Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 5, sebanyak 93% responden merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, 7% responden juga merasa puas dengan tanggung jawab petugas. Lalu, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,93. Rata-rata tersebut menandakan bahwa mayoritas responden sudah sangat puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di Vokasi UI.

Meskipun demikian, rata-rata tersebut mengalami sedikit peningkatan dibandingkan triwulan kedua (April - Juni) 2024. Sebelumnya, rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,88.



VOKASI UI
PUNYA INTI SUDAH

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

11

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 6. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 6, sebanyak 90% responden merasa sangat puas dengan kemampuan para petugas. Selain itu, 10% 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 3,90. Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kemampuan yang dimiliki petugas ketika memberikan pelayanan.

Terdapat perbedaan hasil survei jika dibandingkan dengan triwulan kedua (April - Juni) 2024. Responden yang menyatakan kepuasan atas pelayanan tersebut mengalami peningkatan. Rata-rata indikator sebelumnya berada pada angka 3,88.

12

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Kecepatan pelayanan



Grafik 7. Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 7, sebanyak 87% responden merasa kecepatan pelayanan para petugas sangat memuaskan. Selain itu, 13% 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 pada indikator tersebut berada pada angka 3,87.

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada triwulan kedua (April - Juni) 2024, indikator tersebut mengalami sedikit penurunan. Sebelumnya, rata-rata indikator tersebut adalah 3,88.

Kendati demikian, kecepatan pelayanan yang diberikan Unit Humas dapat ditingkatkan agar mendapatkan poin maksimal dari pengguna layanan tersebut.



VOKASI UI
PUNTA BINTANG BANGSA

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

13

Kesopanan dan keramahan petugas



Grafik 8. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berdasarkan Grafik 8 sebanyak 90% responden merasa sangat puas dan 10% 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 3,90 yang berarti responden sudah puas dengan kesopanan dan keramahan petugas yang ada saat ini.

Jika dibandingkan dengan triwulan kedua (April - Juni) 2024, terdapat sedikit peningkatan angka pada indikator tersebut. Rata-rata indikator tersebut berada pada angka 3,88 sebelumnya.

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 (93% responden). Bahkan, sebanyak 7% 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 3,93 yang berarti responden sudah cukup puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan.

Bahkan, jika dibandingkan dengan triwulan kedua (April - Juni) 2024, terdapat peningkatan pada indikator tersebut. Sebelumnya, rata-rata indikator berada pada angka 3,88.

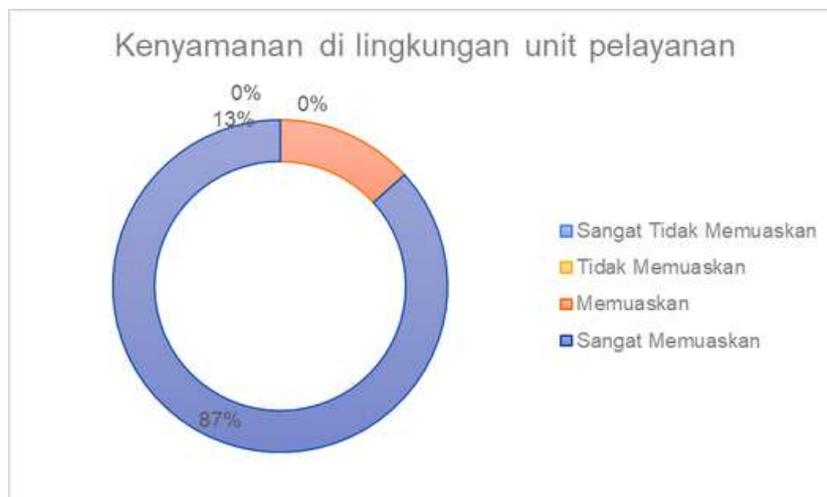


VOKASI UI
UNIVERSITAS VOKASI INDONESIA

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 (13% responden). Bahkan, terdapat 87% responden yang merasa sangat puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,80 yang berarti kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sudah baik. Jika dibandingkan dengan triwulan kedua (April - Juni) 2024, terdapat penurunan pada indikator tersebut.

Sebelumnya, rata-rata indikator berada pada angka 3,88. 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 17% responden merasa puas dan 83% 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.

Jika dibandingkan dengan triwulan kedua (April - Juni) 2024, terdapat sedikit penurunan pada indikator tersebut. Rata-rata indikator pelayanan tersebut sebelumnya mencapai angka 3,88.



VOKASI UI
UNIVERSITAS
INDONESIA

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.

- Layanan memuaskan
- bentuk sovenirnya setiap tahun sebaiknya ada variasi baru
- mungkin bisa sertakan gambar/ccontoh cendra matanya
- Keren banget, minta sertif akreditasi prodi dikasih
- Fast respon

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;
- Bentuk cendera mata perlu lebih banyak variasi jenisnya; dan
- Saran untuk menyertakan gambar cendera mata pada formulir.



VOKASI UI
UNIVERSITAS
INDONESIA

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