

# Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Unit Humas

Okt - Des 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>.

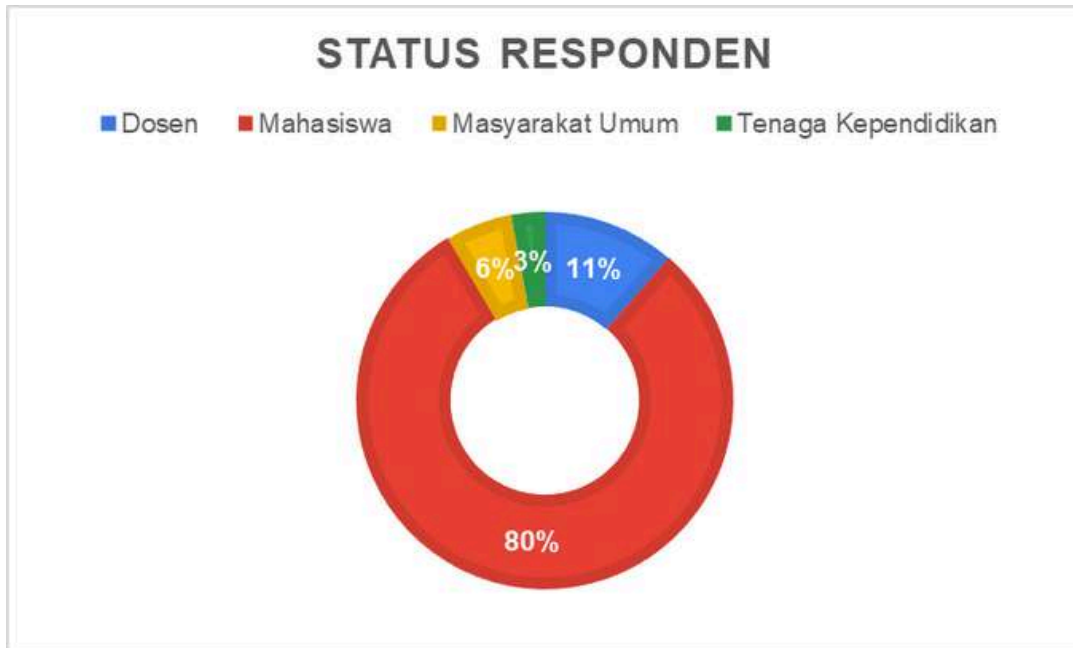




VOKASI UI  
PUNYA INTI, TERBUKA  
BERSAMA SAMA

# Status Responden

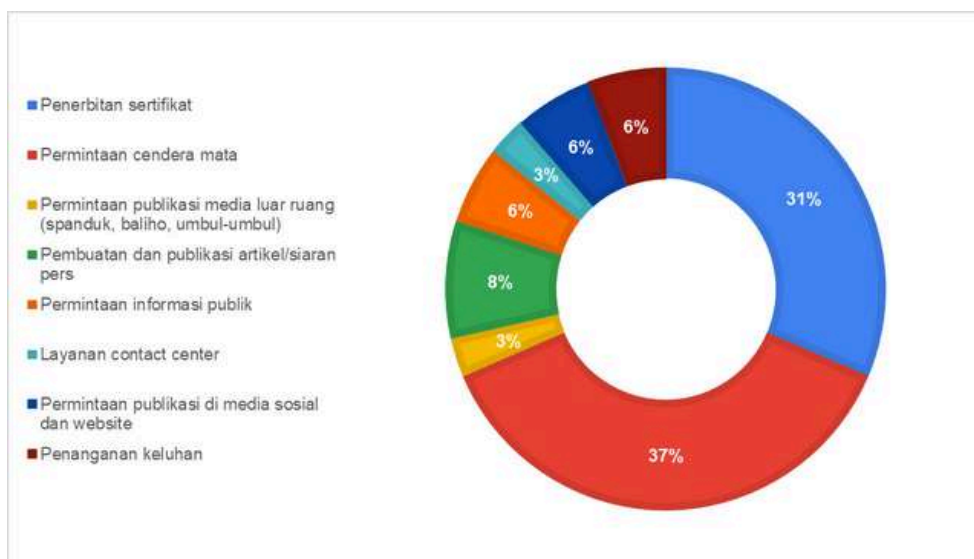
# 03



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 35 responden mengisi survei layanan Unit Humas. Adapun status responden tertinggi yang mengisi survei tersebut merupakan Mahasiswa sebanyak 28 orang atau sebesar 80%. Lalu, diikuti dengan responden Dosen sebanyak 4 orang atau sebesar 11%.

Selanjutnya, diikuti dengan Masyarakat Umum sebanyak 2 orang atau 6%. Terakhir, responden dari Tenaga Kependidikan sebanyak 1 orang atau 3%

# 04 Jenis Layanan



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 35 responden menerima 8 dari 9 jenis layanan Unit Humas. Responden paling banyak menerima layanan permintaan cendera mata dengan persentase 37%.

Jenis layanan yang paling banyak diambil kedua adalah penerbitan sertifikat dengan responden sebanyak 31%.

Jenis layanan selanjutnya adalah pembuatan dan publikasi artikel/siaran pers sebanyak 8%. Kemudian, layanan permintaan publikasi di media sosial dan website, serta layanan penanganan keluhan masing-masing sebanyak 6%.

Terakhir, layanan yang paling sedikit penerimanya adalah permintaan publikasi media luar ruang (spanduk, baliho, umbul-umbul) dan layanan contact center masing-masing sebanyak 3% 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 Oktober - Desember 2024**

|   | N  | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|----|---------|---------|------|----------------|
| Kemudahan prosedur pelayanan                      | 35 | 1       | 4       | 3,74 | 0,65           |
| Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan   | 35 | 2       | 4       | 3,74 | 0,55           |
| Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan | 35 | 2       | 4       | 3,74 | 0,55           |
| Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan      | 35 | 2       | 4       | 3,80 | 0,52           |
| Kecepatan pelayanan                               | 35 | 2       | 4       | 3,69 | 0,62           |
| Kesopanan dan keramahan petugas                   | 35 | 2       | 4       | 3,70 | 0,54           |
| Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan      | 35 | 2       | 4       | 3,71 | 0,61           |
| Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan           | 35 | 2       | 4       | 3,77 | 0,48           |
| Sarana dan prasarana pelayanan                    | 35 | 2       | 4       | 3,83 | 0,45           |
| Valid N (listwise)                                | 35 |         |         |      |                |



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 3,76). 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 Sarana dan prasarana pelayanan, yaitu sebesar 3,83 (memuaskan). Sementara itu, indikator kecepatan pelayanan menjadi indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah, yaitu 3,69 (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, yaitu sebesar 0,64. Perbedaan pendapat di antara responden yang sangat bervariasi dapat menyebabkan rata-rata indikator tersebut menjadi rendah.

Indikator sarana dan prasarana pelayanan, memperoleh nilai standar deviasi paling rendah (0,44). Angka tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendapat yang sama mengenai 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 (83% responden). Kemudian, terdapat 11% responden yang merasa prosedur pelayanan di Vokasi UI memuaskan.

Kendati demikian, masih terdapat responden yang merasa sangat tidak puas dan tidak puas (masing-masing sebesar 3% responden) dengan pelayanan yang diberikan Unit Humas.

Hasil tersebut mengalami sedikit penurunan dibandingkan triwulan ketiga (Juli - September) 2024. Sebelumnya, rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,90 menjadi 3,74.



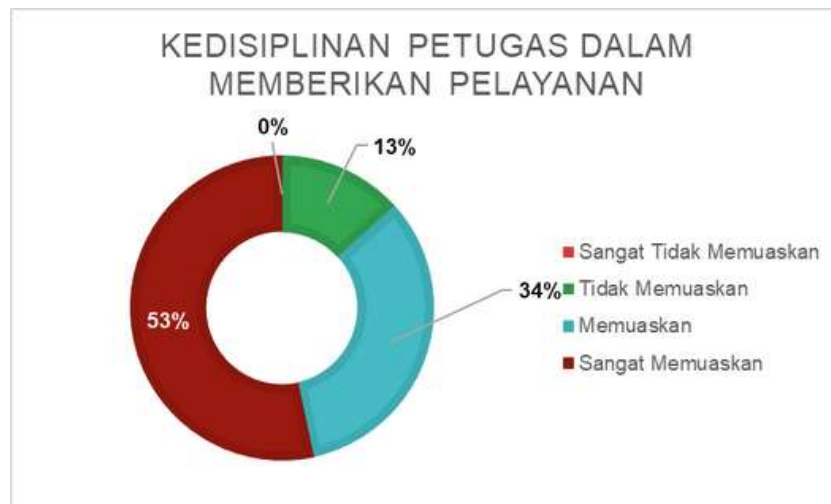


VOKASI UI  
PUNYA INTI, TERBUKA

# Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

# 09

## Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan



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

Berdasarkan Grafik 4, sebanyak 53% responden merasa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sangat memuaskan. Lalu, 34% responden pun berpendapat kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah memuaskan. Tetapi, terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan sebesar 13% responden atas indikator pelayanan tersebut.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,74 yang berarti responden sudah merasa cukup puas dengan kedisiplinan petugas Unit Humas dalam memberikan pelayanan.

Hasil tersebut mengalami penurunan dibandingkan triwulan ketiga (Juli - September) 2024. Sebelumnya, rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,93.

# 10

## Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

### Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan



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

Berdasarkan Grafik 5, sebanyak 53% responden merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, 34% responden juga merasa puas dengan tanggung jawab petugas. Lalu, terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan sebesar 13% atas indikator pelayanan tersebut.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,74. Rata-rata tersebut menandakan bahwa mayoritas responden sudah cukup puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di Vokasi UI.

Selanjutnya, rata-rata tersebut mengalami penurunan dibandingkan triwulan ketiga (Juli - September) 2024. Sebelumnya, rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,90.



VOKASI UI  
PUNYA BINTU SIKAP

# Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

# 11

## Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



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

Berdasarkan Grafik 6, sebanyak 86% responden merasa sangat puas dengan kemampuan para petugas. Selain itu, 8% responden merasa puas dengan kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan di bidang humas. Kemudian, terdapat 6% responden yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh Unit Humas.

Rata-rata indikator tersebut mencapai angka sebesar 3,80. Hal ini menandakan bahwa responden sudah cukup puas dengan kemampuan yang dimiliki petugas ketika memberikan pelayanan.

Terdapat perbedaan hasil survei jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2024. Responden yang menyatakan kepuasan atas pelayanan tersebut mengalami penurunan. Rata-rata indikator sebelumnya berada pada angka 3,90.

# 12

## Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

### Kecepatan pelayanan



**Grafik 7. Kecepatan Pelayanan**

Berdasarkan Grafik 7, sebanyak 77% responden merasa kecepatan pelayanan para petugas sangat memuaskan. Selain itu, 14% responden merasa puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di bidang humas. Tetapi, terdapat 9% responden yang merasa tidak puas dengan kecepatan pelayanan petugas. Rata-rata pada indikator tersebut berada pada angka 3,69.

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada triwulan ketiga (Juli - September) 2024, indikator tersebut mengalami penurunan. Sebelumnya, rata-rata indikator tersebut adalah 3,87.

Kecepatan pelayanan yang diberikan Unit Humas dapat ditingkatkan agar mendapatkan poin maksimal dari pengguna layanan tersebut. Hal tersebut juga perlu menjadi perhatian karena indikator ini menjadi indikator pelayanan terendah pada triwulan keempat 2024.



# 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 11% responden merasa puas dengan kesopanan dan keramahan petugas Unit Humas di Vokasi UI saat ini. Kemudian, sebanyak 6% responden merasa tidak puas dengan kesopanan dan keramahan petugas humas di Vokasi UI.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,77 yang berarti responden sudah cukup puas dengan kesopanan dan keramahan petugas yang ada saat ini.

Jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2024, terdapat penurunan angka pada indikator tersebut. Rata-rata indikator tersebut berada pada angka 3,90 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 (80% responden). Bahkan, sebanyak 11% responden bahkan merasa puas dengan ketepatan waktu petugas. Sementara itu, terdapat 9% responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,71 yang berarti responden sudah cukup puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan.

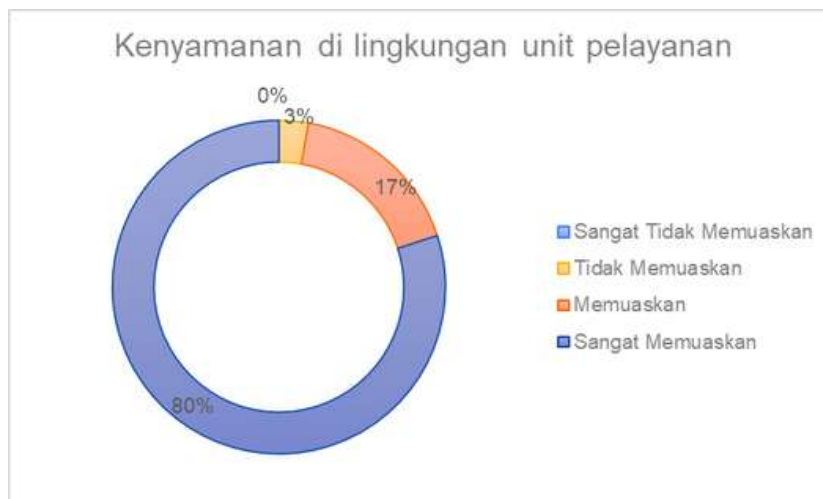
Bahkan, jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2024, terdapat penurunan pada indikator tersebut. Sebelumnya, rata-rata indikator berada pada angka 3,93.



# 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 80% responden yang merasa sangat puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. Tetapi, masih terdapat 3% responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan tersebut.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,77 yang berarti kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sudah baik. Jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2024, terdapat penurunan pada indikator tersebut.

Sebelumnya, rata-rata indikator berada pada angka 3,80. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan diharapkan dapat diperbaiki agar mendapatkan poin yang sangat memuaskan dari para penggunanya.

# 16

## Tingkat Kepuasan Pelayanannya yang Diterima

### Sarana dan prasarana pelayanan



**Grafik 11. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Berdasarkan Grafik 11 sebanyak 11% responden merasa puas dan 86% responden merasa sangat puas dengan sarana dan prasarana pelayanan humas di Vokasi UI saat ini. Lalu, terdapat 3% 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 ketiga (Juli - September) 2024, tidak terdapat penurunan maupun peningkatan pada indikator tersebut.





VOKASI UI  
PUNTA BINTU BINTU  
KATA & GAMA

# 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.

- Saran yang bisa saya berikan ialah mengenai nama dari file sertifikat yang diberikan, kami mengharapkan bahwa nama file pdf sertifikat dibuat secara spesifik untuk tamu, seperti mencantumkan nama atau instansi tamu tersebut.
- lebih baik dan kompeten
- font sertifikat bisa lebih diperbaiki lagi
- Untuk cenderamata sudah sangat memuaskan, akan lebih baik jika kedepannya cenderamata bisa dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya agar menjamin kepuasan tamu undangan atau narasumber yang hadir.
- Pengajuan penerbitan sertifikat mudah, hanya saja saat mengajukan sertifikat untuk dua orang tamu narasumber hanya satu yang terinput sehingga harus mengisi form dua kali, mungkin akan lebih baik jika form dapat menginput dua data dalam satu kali pengisian.
- Sudah sangat bagus untuk layanan WA, tetapi untuk layanan AI masih error saya coba

# 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:

- Optimalisasi layanan penerbitan sertifikat;
- Mempertahankan dan meningkatkan kualitas cendera mata yang disediakan; dan
- Layanan chatbot AI masih sering error.



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