

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Unit Humas

Jan - Mar 2025



UNIVERSITAS
INDONESIA

Veritas, Probitas, Iustitia

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 Marinow, Likupang Timur, Sulawesi Utara, banyak yang berpenghasilan dari mengelola *hometstay*. Sebagai s kaya akan wisata alam dan budaya, beberapa di an penghasilan utama. Kendati begitu, ada juga yang tambahan, karena pekerjaan utama mereka adalah mengelola obyek wisata tersebut, salah satunya Marinow masih banyak yang memiliki pemah penghasilan.

Melihat kondisi ini, Program Pendidikan Vc pengabdian masyarakat (pengmas) yang diketuai keuangan bagi warga Desa Marinow agar melek finansial. Vokasi UI berupaya mengahub mita warga Desa Marinow bahwa menabung perlu dilakukan di awal setelah menerima penghasilan, bu asa dari seluruh pengeluaran. Melalui pelatihan yang diberikan, warga Desa Marinow dimina u mencaat seluruh penghasilan, baik penghasilan utama maupun penghasilan tambahan.

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 Marinow, Likupang Timur, Sulawesi Utara, banyak yang berpenghasilan dari mengelola *hometstay*. Sebagai salah satu daerah wisata prioritas di Indonesia ya kaya akan wisata alam dan budaya, beberapa di antara mereka menjadikan *hometstay* sebagai sumi penghasilan utama. Kendati begitu, ada juga yang menjadikan *hometstay* sebagai sumber penghasi tambahan, karena pekerjaan utama mereka adalah nelayan, petani, penambang, dan sebagainya.

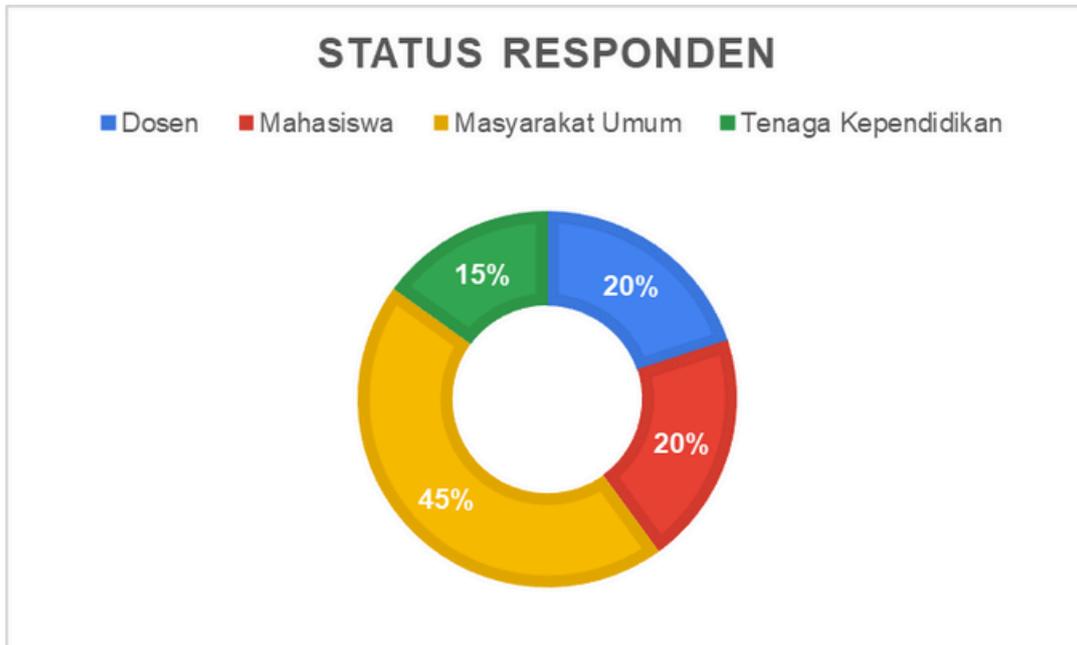
Melihat kondisi ini, Program Pendidikan Vokasi, Universitas Indonesia (UI), melalui prog pengabdian masyarakat (pengmas) yang diketuai Katin Amelia Salfret, S.Pd., M.Si, memberikan lit keuangan bagi warga Desa Marinow agar melek finansial. Vokasi UI berupaya mengahub mita warga Desa Marinow bahwa menabung perlu dilakukan di awal setelah menerima penghasilan, bu asa dari seluruh pengeluaran. Melalui pelatihan yang diberikan, warga Desa Marinow dimina u mencaat seluruh penghasilan, baik penghasilan utama maupun penghasilan tambahan.



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WALAH & SALAMU

Status Responden

03



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 20 responden mengisi survei layanan Unit Humas. Adapun status responden tertinggi yang mengisi survei tersebut merupakan Masyarakat Umum sebanyak 9 orang atau sebesar 45%. Lalu, diikuti dengan responden Dosen dan Mahasiswa masing-masing sebanyak 4 orang atau sebesar 20%.

Terakhir, responden paling sedikit merupakan Tenaga Kependidikan sebanyak 3 orang atau 15%.

04 Jenis Layanan



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 20 responden menerima 4 dari 9 jenis layanan Unit Humas. Responden paling banyak menerima layanan contact center dengan persentase 35%.

Jenis layanan yang paling banyak diambil kedua adalah permintaan cendera mata dengan responden sebanyak 30%.

Jenis layanan selanjutnya adalah Permintaan informasi publik sebanyak 25%. Terakhir, layanan yang paling sedikit penerimanya adalah permintaan publikasi di media sosial dan website sebanyak 10% 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 Januari - Maret 2025

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	20	3	4	3,85	0,36
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	20	3	4	3,95	0,22
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	20	3	4	3,90	0,30
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	20	2	4	3,85	0,48
Kecepatan pelayanan	20	3	4	3,85	0,36
Kesopanan dan keramahan petugas	20	3	4	3,95	0,22
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	20	3	4	3,90	0,30
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	20	3	4	3,85	0,36
Sarana dan prasarana pelayanan	20	3	4	3,90	0,30
Valid N (listwise)	20				



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & KEMAS

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 dan Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu masing-masing sebesar 3,95 (memuaskan). Sementara itu, indikator Kemudahan prosedur pelayanan; Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan; Kecepatan pelayanan; dan Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan menjadi indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah, yaitu 3,85 (memuaskan). Meskipun demikian, angka tersebut masuk ke dalam kategori tinggi dan memberikan hasil yang memuaskan bagi penerima layanan.

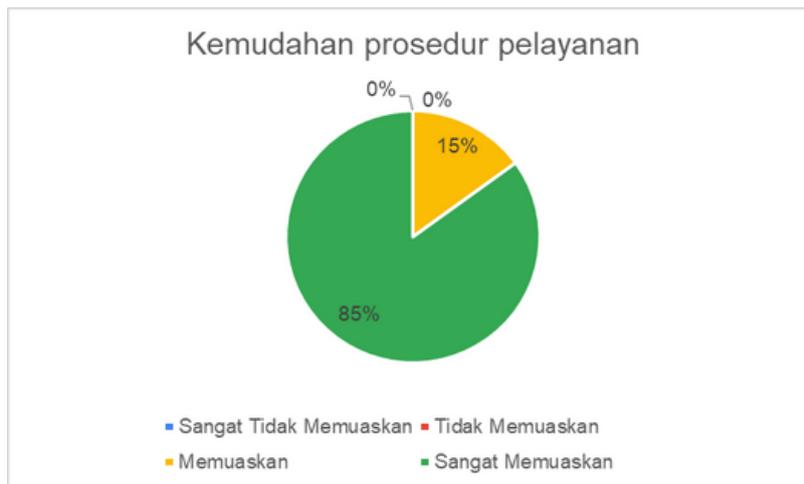
Sementara itu, berdasarkan nilai standar deviasi, diketahui bahwa nilai simpang baku paling tinggi terdapat dalam indikator Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, yaitu sebesar 0,48. Perbedaan pendapat di antara responden yang sangat bervariasi dapat menyebabkan rata-rata indikator tersebut menjadi rendah.

Indikator Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan dan Kesopanan dan keramahan petugas, masing-masing memperoleh nilai standar deviasi paling rendah (0,22). 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 (85% responden). Selain itu, masih terdapat 15% 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 3,85 yang berarti kemudahan prosedur pelayanan Humas di Vokasi UI sudah sangat memuaskan.



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & WISATA

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

09

Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 4. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 4, sebanyak 95% responden merasa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sangat memuaskan. Lalu, 5% 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 3,95 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 90% responden merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, 10% responden juga merasa puas dengan tanggung jawab petugas. Lalu, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut.

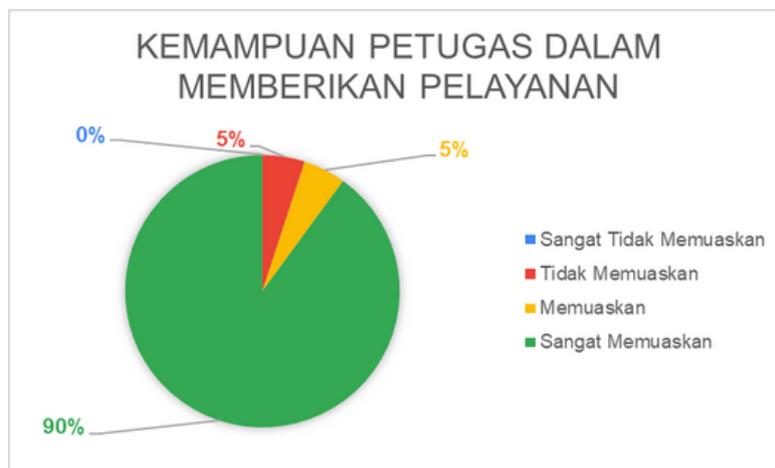
Rata-rata jawaban responden termasuk yang tertinggi dibandingkan indikator lainnya, yaitu 3,90. Meskipun begitu, pelayanan yang diberikan tetap perlu ditingkatkan oleh Unit Humas agar menerima poin maksimal dari pengguna layanan.



Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

11

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 6. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 6, sebanyak 90% responden merasa sangat puas dengan kemampuan para petugas. Selain itu, 5% responden merasa puas dengan kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan di bidang humas. Tetapi, terdapat 5% responden yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh Unit Humas tersebut.

Rata-rata indikator tersebut mencapai angka sebesar 3,85. Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kemampuan yang dimiliki petugas ketika memberikan pelayanan.

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, 15% 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 3,85. Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Unit Humas.

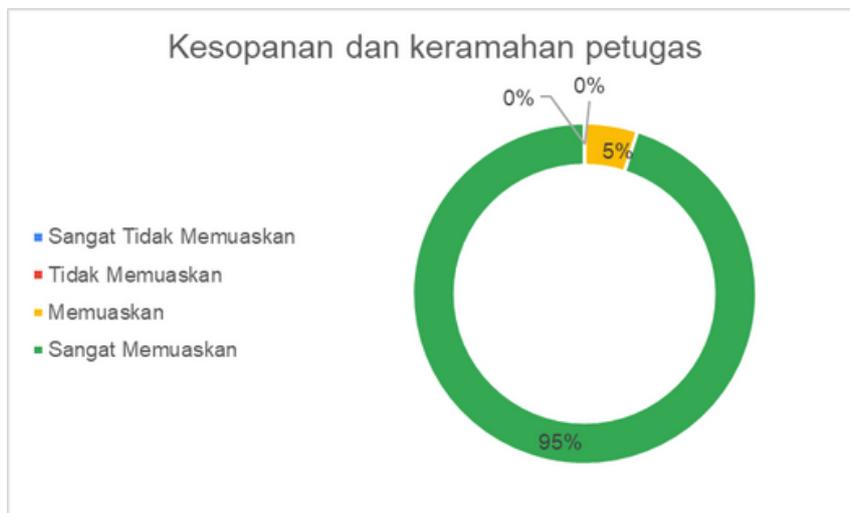
Kecepatan pelayanan yang diberikan Unit Humas dapat ditingkatkan agar mendapatkan poin maksimal dari pengguna layanan tersebut. Hal tersebut juga perlu menjadi perhatian karena indikator ini menjadi salah satu indikator pelayanan terendah pada triwulan pertama 2025.



Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

13

Kesopanan dan keramahan petugas



Grafik 8. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berdasarkan Grafik 8 sebanyak 95% responden merasa sangat puas dan 5% 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.

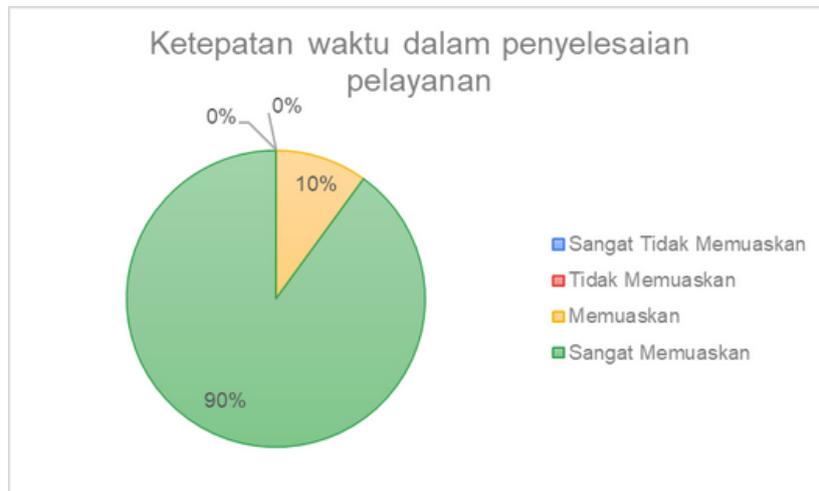
Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,95 yang berarti responden sudah puas dengan kesopanan dan keramahan petugas yang ada saat ini.

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 (90% responden). Bahkan, sebanyak 10% 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 3,90 yang berarti responden sudah cukup puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan.

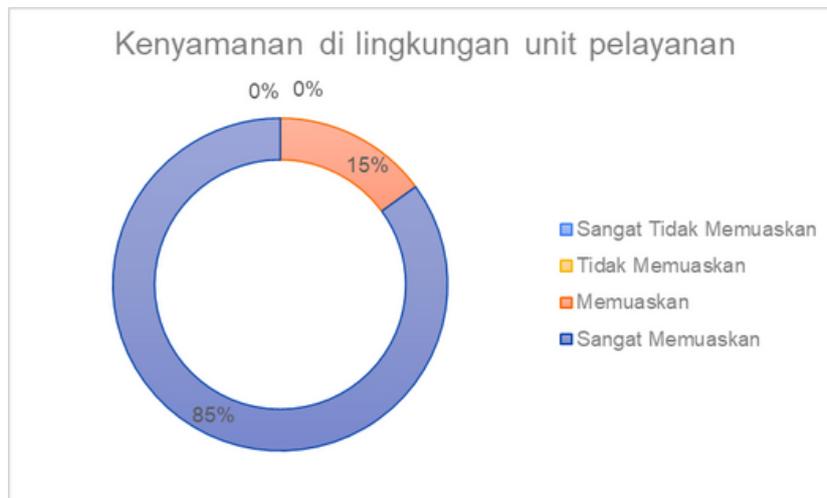


VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & KEMAS

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 (15% responden). Bahkan, terdapat 85% responden yang merasa sangat puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.

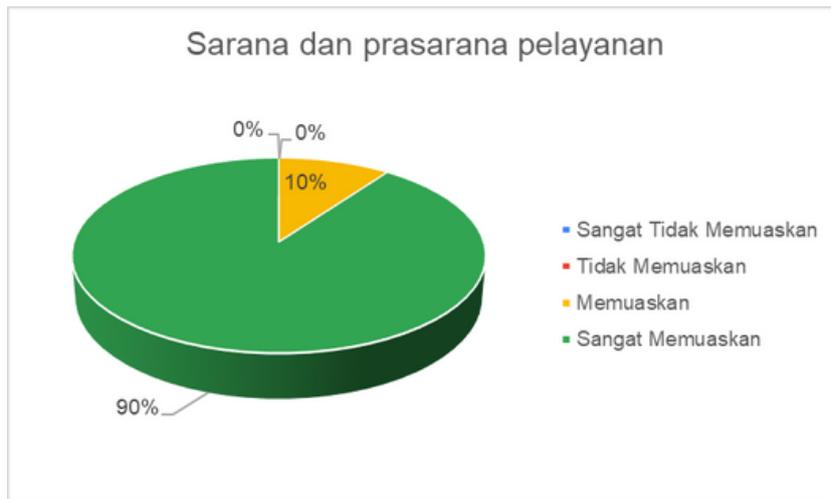
Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,85 yang berarti kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sudah baik.

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 10% responden merasa puas dan 90% 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 3,90. 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
WALAH & WAKTU

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.

- Mohon acara-acara untuk siswa/i SMA lebih sering lagi diadakan di Vokasi UI. Kalau perlu setiap prodinya supaya lebih dikenal dekat dengan masyarakat umum / sekolah-sekolah menengah atas.
- Pertahankan pelayanan terbaiknya
- Fast response dan Sangat memuaskan
- Sudah merasa terpuaskan dari segi pelayanan jadi tidak saran yang saat ini bisa kami berikan
- Lebih cepat jika memungkinkan



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:

- Lebih sering mengadakan kegiatan promosi pendidikan agar masyarakat umum, khususnya sekolah menengah atas sederajat dapat semakin mengenal tentang Vokasi UI; dan
- Kecepatan pelayanan ditingkatkan lagi.



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
Wahana & Sahabat

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.



Halo!

Program Pendidikan Vokasi

Universitas Indonesia

Unit Humas dan Kerjasama Vokasi UI



Tim Zona Integritas
Program Pendidikan Vokasi UI