

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan

Jan - Mar 2025



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>.

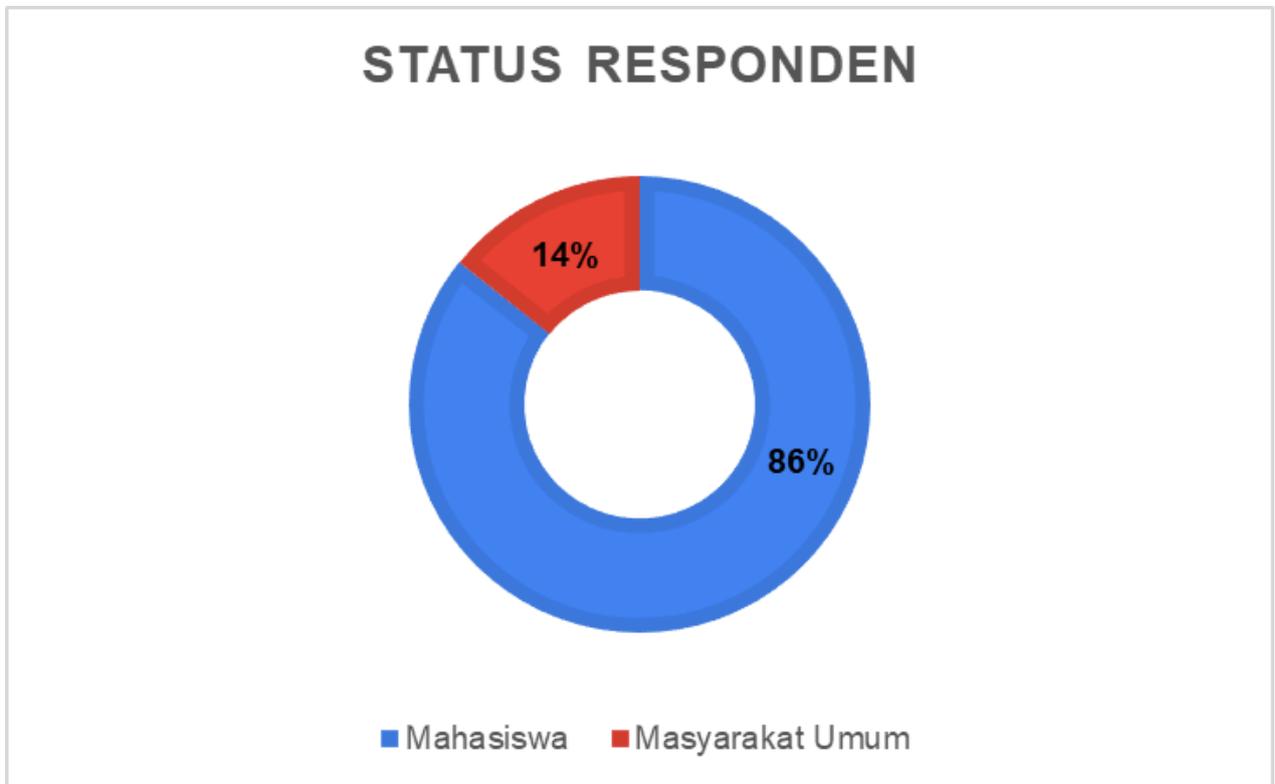




VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & KEMAHASISWAAN

Status Responden

03



Grafik 1. Status Responden

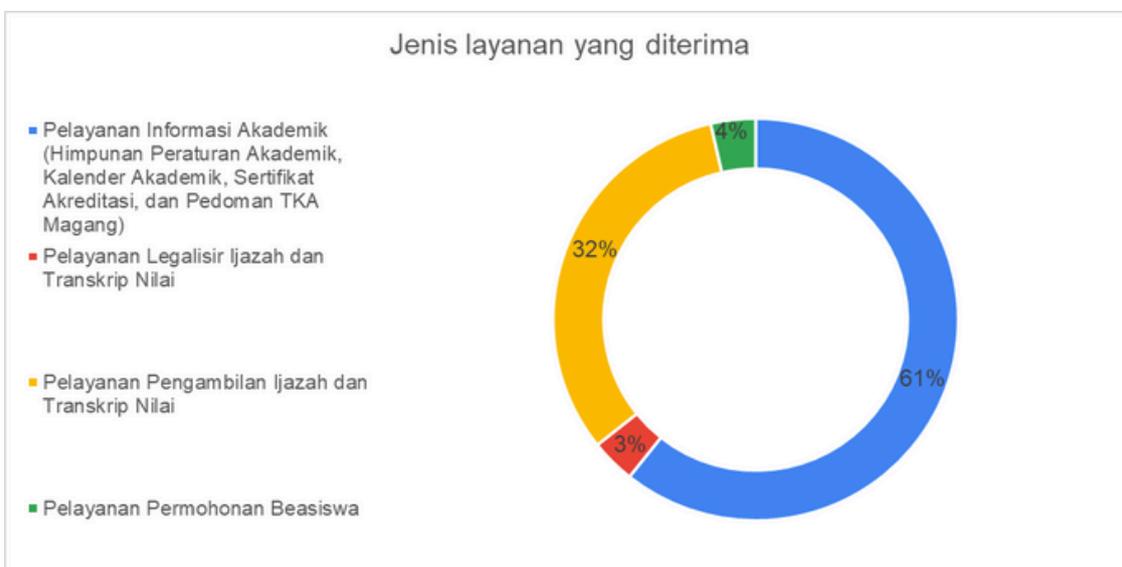
Pada survei mengenai kepuasan layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia periode Januari - Maret 2025 telah terkumpul 28 responden.

Total responden tersebut terdiri dari mahasiswa sebesar 86% responden dan 14% responden masyarakat umum.

Pada survei periode ini tidak ada responden yang berasal dari dosen dan tenaga kependidikan.

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. Pelayanan Informasi Akademik (Himpunan Peraturan Akademik, Kalender Akademik, Sertifikat Akreditasi, dan Pedoman TKA Magang) menjadi layanan yang paling banyak digunakan oleh responden sebanyak 61%. Selain itu, Pelayanan Pengambilan Ijazah dan Transkrip Nilai juga menjadi layanan yang paling sering digunakan oleh responden dengan angka sebesar 32%.

Kemudian, pelayanan lainnya adalah Pelayanan Permohonan Beasiswa sebesar 4%. Selain itu, Pelayanan Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai sebesar 3%.



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & KEMASYARAKATAN

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 Januari - Maret 2025

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	28	3	4	3,93	0,26
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	28	3	4	3,96	0,19
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	28	3	4	3,96	0,19
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	28	3	4	3,96	0,19
Kecepatan pelayanan	28	3	4	3,96	0,19
Kesopanan dan keramahan petugas	28	3	4	3,93	0,26
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	28	3	4	3,93	0,26
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	28	3	4	3,96	0,19
Sarana dan prasarana pelayanan	28	3	4	3,96	0,19
Valid N (listwise)	28				



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & KEMAHASISWAAN

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 puas dengan pelayanan Pendidikan dan Kemahasiswaan di lingkungan Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (rata-rata keseluruhan 3,95). 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 sejumlah indikator, yaitu kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan; tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan; kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan; kecepatan pelayanan; kenyamanan di lingkungan unit pelayanan; dan sarana dan prasarana pelayanan masing-masing sebesar 3,96 (sangat memuaskan). Sementara itu, indikator kemudahan prosedur pelayanan; kesopanan dan keramahan petugas; dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan menjadi indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah, yaitu masing-masing sebesar 3,93 (cukup memuaskan).

Kendati demikian, angka tersebut masih menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Unit Pendidikan dan Unit Kemahasiswaan sudah cukup memuaskan. Sementara itu, berdasarkan nilai standar deviasi, diketahui bahwa nilai simpang baku paling tinggi terdapat pada semua indikator dengan nilai tertinggi, masing-masing sebesar 0,26. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kepuasan responden dalam menilai kecepatan pelayanan sangat bervariasi. Perbedaan pendapat di antara responden yang sangat bervariasi dapat menyebabkan rata-rata indikator tersebut menjadi sedikit rendah.

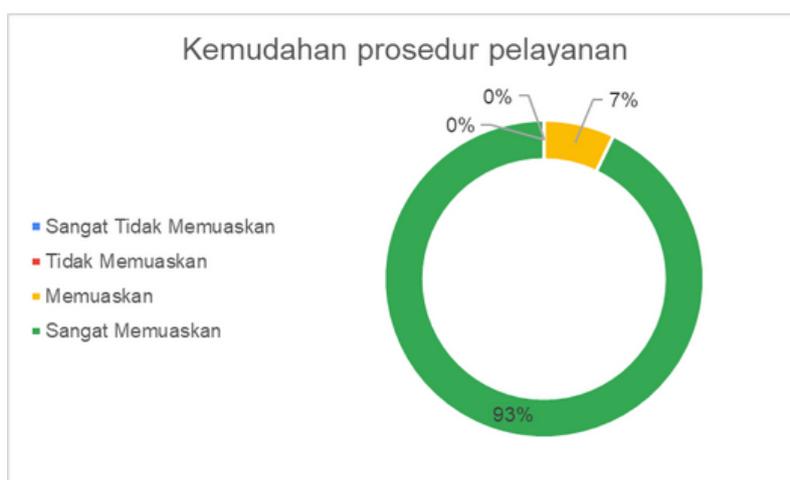
Sementara itu, indikator lainnya dengan angka terendah memperoleh nilai standar deviasi paling rendah (0,19). Angka tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendapat yang sama mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, serta sarana dan prasarana pelayanan 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 (93% responden) dan 7% merasa puas. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,93 yang berarti kemudahan prosedur pelayanan Pendidikan dan Kemahasiswaan di Vokasi UI sudah sangat 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
WISATA & KEMASYARAKATAN

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 96% responden yang merasa sangat puas dengan kedisiplinan petugas. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,96 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 96% responden bahkan merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,96 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.



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & SUKSES

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, 96% responden bahkan merasa sangat puas dengan kemampuan petugas.

Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan harus tetap ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin maksimal dari para penggunanya.

Rata-rata jawaban responden sebesar 3,96 menandakan bahwa mayoritas responden sudah sangat puas dengan kemampuan petugas ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI.

12

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Kecepatan pelayanan



Grafik 7. Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 7, sebanyak 96% 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. Nilai rata-rata indikator kecepatan pelayanan adalah sebesar 3,96.

Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kecepatan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun kecepatan pelayanan harus tetap ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin yang maksimal dari para penggunanya.



Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

13

Kesopanan dan keramahan petugas



Grafik 8. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berdasarkan Grafik 8, sebanyak 7% responden merasa puas dengan kesopanan dan keramahan para petugas. Selain itu, 93% responden merasa sangat puas dengan sikap sopan dan ramah para petugas dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Indikator tersebut memiliki rata-rata nilai 3,96. Hal ini menandakan bahwa responden sangat puas dengan kesopanan dan keramahan petugas di bidang pendidikan dan kemahasiswaan.

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 (7% responden). Sebanyak 93% responden bahkan merasa sangat puas dengan ketepatan waktu petugas. Bahkan, sudah tidak ada responden yang merasa tidak puas dengan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,93 yang berarti responden sangat puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan 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.



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & KEMAHASISWAAN

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

15

Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan



Grafik 10. Kenyamanan di Lingkungan Unit Pelayanan

Berdasarkan Grafik 10, sebanyak 96% responden merasa kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sangat memuaskan. Selain itu, 4% responden pun berpendapat kenyamanan di lingkungan unit pelayanan Vokasi UI sudah memuaskan. Sementara itu, tidak ada responden yang merasa tidak puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,96 yang berarti responden sudah merasa sangat puas dengan kenyamanan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan.

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 96% responden merasa sangat puas dan 4% responden merasa puas dengan sarana dan prasarana pelayanan pendidikan dan kemahasiswaan di Vokasi UI saat ini. Bahkan, sudah tidak terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap indikator tersebut. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,96 yang berarti responden sudah sangat puas dengan sarana dan prasarana yang ada saat ini.

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.



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & SUKSES

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.

- sudah baik
- sudah bagus dan sangat responsif
- Terima kasih sudah dibantu melalui hotline utk pelayanan add drop irs
- Sudah Sangat Baik
- Terima kasih sudah dilayani dengan baik
- Keramahan lebih ditingkatkan

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:

- Pelayanan yang diberikan di lingkungan Unit Pendidikan dan Unit Kemahasiswaan, baik luring maupun daring sudah sangat baik; dan
- Lebih meningkatkan keramahan petugas pelayanan.



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WISATA & KEMAHASISWAAN

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	0
Tidak	28
Kosong	0
Total	28

Berdasarkan Tabel 2, sebanyak 28 responden menjawab bahwa tidak terdapat pungutan pada layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan di Vokasi UI.



Tim Zona Integritas
Program Pendidikan Vokasi UI