

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Unit Humas

Apr - Jun 2025



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>.



PEMILIHAN MAHASISWA BERPRESTASI PROGRAM PENDIDIKAN VOKASI UI 2023



Depok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinow, Sumbawa, Nusa Tenggara Barat, merupakan salah satu desa wisata prioritas di Indonesia yang berkembang pesat. Sebagai salah satu desa wisata prioritas di Indonesia yang berkembang pesat, Desa Marinow memiliki potensi yang sangat besar untuk dikembangkan sebagai destinasi wisata yang menarik.

Melihat kondisi ini, Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (UI) melalui pengabdian masyarakat (pengmas) yang diketuai Karim Amelia Saffari, S.Pd., M.Si, memberikan informasi kepada masyarakat Desa Marinow agar mereka memahami pentingnya literasi keuangan dalam mengembangkan potensi desa mereka.

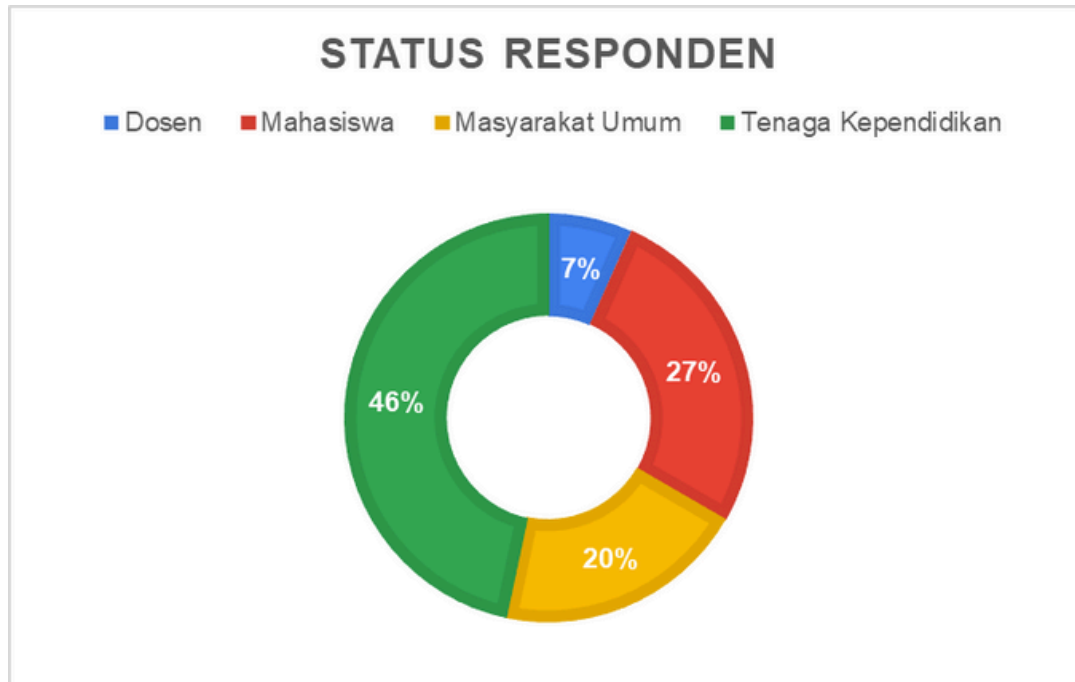


Depok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinow, Sumbawa, Nusa Tenggara Barat, merupakan salah satu desa wisata prioritas di Indonesia yang berkembang pesat. Sebagai salah satu desa wisata prioritas di Indonesia yang berkembang pesat, Desa Marinow memiliki potensi yang sangat besar untuk dikembangkan sebagai destinasi wisata yang menarik.

Melihat kondisi ini, Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (UI) melalui pengabdian masyarakat (pengmas) yang diketuai Karim Amelia Saffari, S.Pd., M.Si, memberikan informasi kepada masyarakat Desa Marinow agar mereka memahami pentingnya literasi keuangan dalam mengembangkan potensi desa mereka.

Status Responden

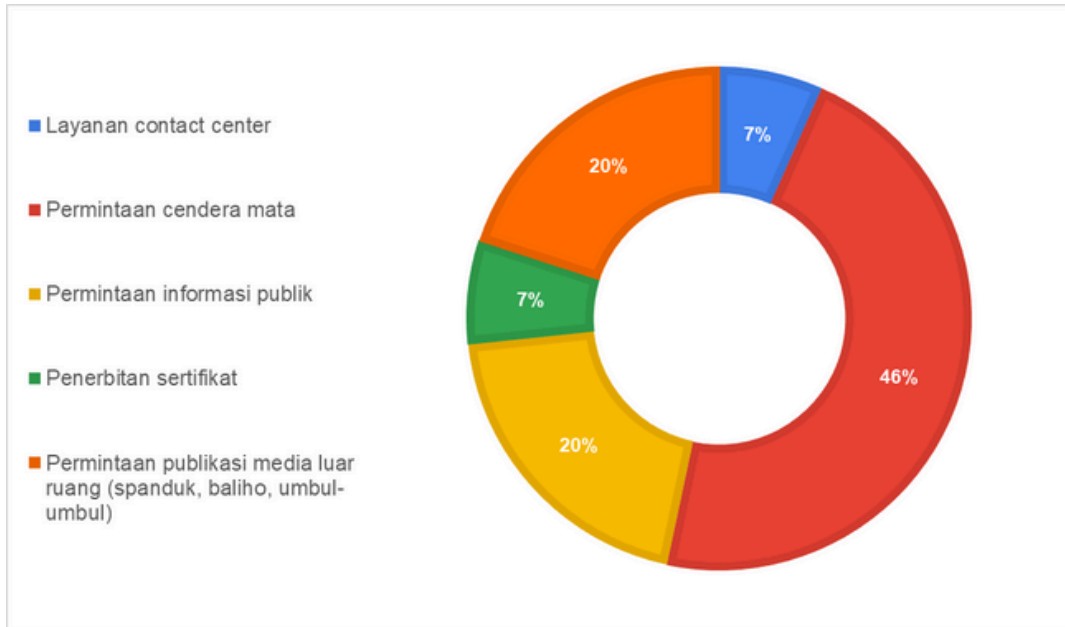
03



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 15 responden mengisi survei layanan Unit Humas. Adapun status responden tertinggi yang mengisi survei tersebut merupakan Tenaga Kependidikan sebanyak 7 orang atau sebesar 46%. Lalu, diikuti dengan responden Mahasiswa sebanyak 4 orang atau sebesar 27%. Selanjutnya, responden Masyarakat Umum sebanyak 3 orang atau sebesar 20%.

Terakhir, responden paling sedikit merupakan Dosen sebanyak 1 orang atau 7%.

04 Jenis Layanan



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 15 responden menerima 5 dari 9 jenis layanan Unit Humas. Responden paling banyak menerima permintaan cendera mata dengan persentase 46%.

Jenis layanan yang paling banyak diambil kedua adalah permintaan informasi publik dan permintaan publikasi media luar ruang (spanduk, baliho, umbul-umbul) dengan responden masing-masing sebanyak 20%.

Jenis layanan selanjutnya adalah Permintaan informasi publik sebanyak 25%. Terakhir, layanan yang paling sedikit penerimanya adalah layanan contact center dan Penerbitan sertifikat masing-masing sebanyak 7% 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 April - Juni 2025

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	15	3	4	3,93	0,25
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	15	4	4	4,00	0,00
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	15	4	4	4,00	0,00
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	15	4	4	4,00	0,00
Kecepatan pelayanan	15	4	4	4,00	0,00
Kesopanan dan keramahan petugas	15	4	4	4,00	0,00
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	15	4	4	4,00	0,00
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	15	3	4	3,93	0,25
Sarana dan prasarana pelayanan	15	3	4	3,93	0,25
Valid N (listwise)	15				

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 3,98). 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; kesopanan dan keramahan petugas; tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan; kecepatan pelayanan; kesopanan dan keramahan petugas; dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan, yaitu masing-masing sebesar 4,00 (memuaskan). Sementara itu, indikator kemudahan prosedur pelayanan; kenyamanan di lingkungan unit pelayanan; dan sarana dan prasarana pelayanan yang memiliki nilai rata-rata paling rendah, yaitu 3,93 (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; kenyamanan di lingkungan unit pelayanan; dan sarana dan prasarana pelayanan, yaitu masing-masing sebesar 0,24. Perbedaan pendapat di antara responden yang sangat bervariasi dapat menyebabkan rata-rata indikator tersebut menjadi rendah.

Indikator kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan; kesopanan dan keramahan petugas; tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan; kecepatan pelayanan; kesopanan dan keramahan petugas; dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan, masing-masing memperoleh nilai standar deviasi paling rendah (0,00). 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 (93% responden). Selain itu, masih terdapat 7% responden yang merasa prosedur pelayanan di Vokasi UI memuaskan.

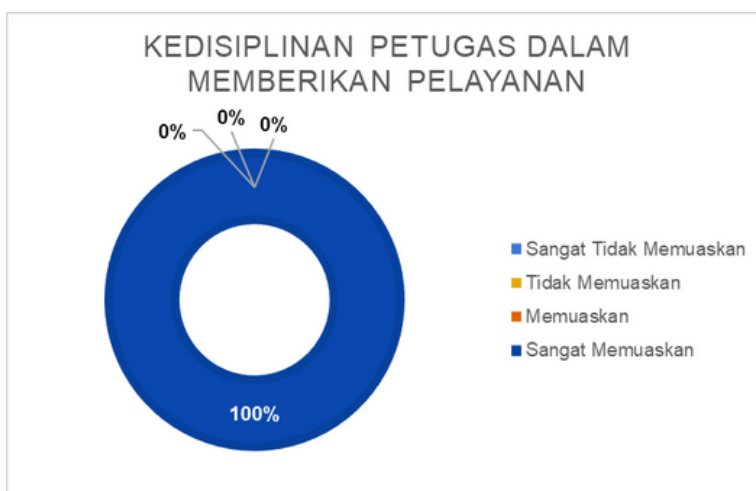
Kendati demikian, sudah tidak ada responden yang merasa sangat tidak puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Unit Humas.

Hasil tersebut juga mengalami peningkatan dibandingkan triwulan pertama (Januari - Maret) 2025. Sebelumnya, rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,85 menjadi 3,93. Angka tersebut menunjukkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan Humas di Vokasi UI sudah sangat memuaskan.

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

09

Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 4. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 4, sebanyak 100% responden merasa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sangat memuaskan. Bahkan, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut.

Angka tersebut menunjukkan bahwa responden sudah merasa sangat puas dengan kedisiplinan petugas Unit Humas dalam memberikan pelayanan.

Jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2025, terdapat peningkatan terhadap indikator tersebut. Sebelumnya, indikator tersebut mendapat nilai rata-rata sebesar 3,95 menjadi 4,00.

10

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 5. Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 5, sebanyak 100% responden merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Lalu, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut.

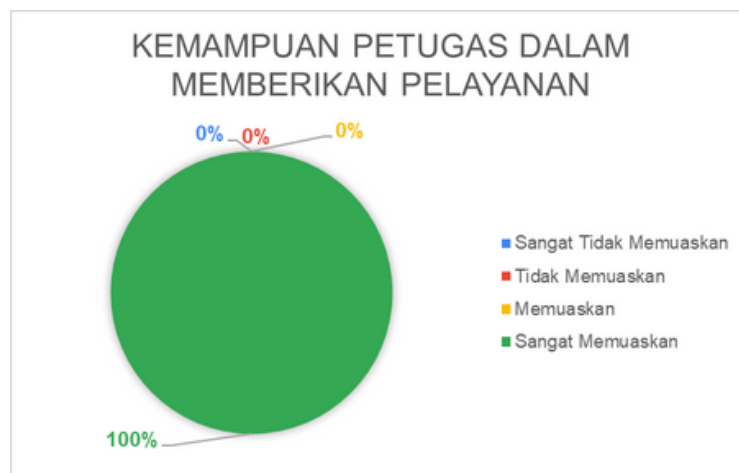
Terdapat peningkatan jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2025 yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata indikator sebesar 3,90 menjadi 4,00.

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 100% responden merasa sangat puas dengan kemampuan para petugas. Bahkan, sudah tidak ada responden yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh Unit Humas tersebut.

Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kemampuan yang dimiliki petugas ketika memberikan pelayanan.

Terdapat peningkatan jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2025 yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata indikator sebesar 3,85 menjadi 4,00.

12

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Kecepatan pelayanan



Grafik 7. Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 7, sebanyak 100% responden merasa kecepatan pelayanan para petugas sangat memuaskan. Bahkan, sudah tidak ada responden yang merasa sangat tidak puas atau tidak puas dengan kecepatan pelayanan petugas.

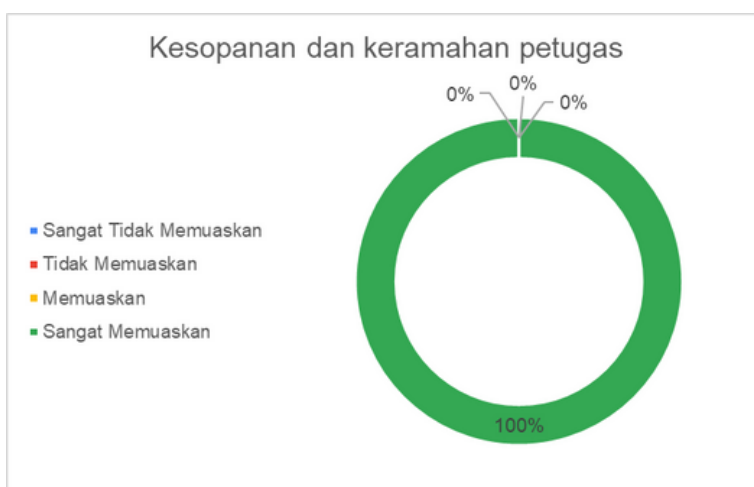
Jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2025, terdapat kenaikan terhadap indikator tersebut yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata 3,85 menjadi 4,00. Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Unit Humas.

Kecepatan pelayanan yang diberikan Unit Humas dapat ditingkatkan agar mendapatkan poin maksimal dari pengguna layanan tersebut.

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

13

Kesopanan dan keramahan petugas



Grafik 8. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berdasarkan Grafik 8 sebanyak 100% responden merasa sangat 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.

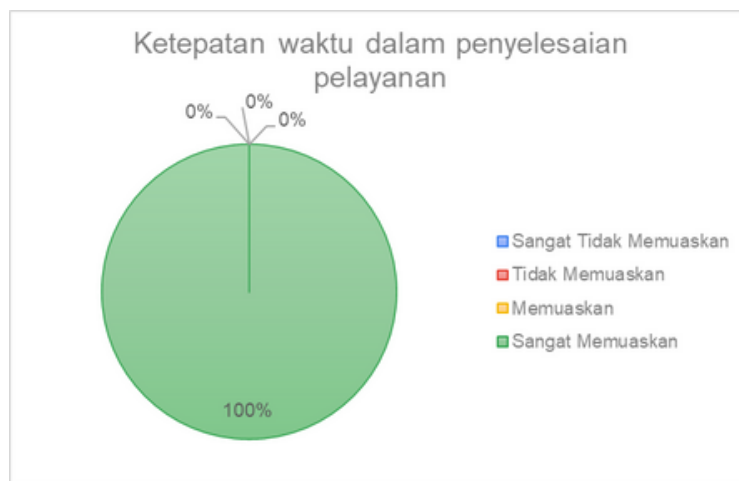
Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,00 yang berarti responden sudah puas dengan kesopanan dan keramahan petugas yang ada saat ini.

Jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2025, indikator tersebut mengalami peningkatan yang sebelumnya berada pada angka 3,95.

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 (100% responden). Sementara itu, sudah tidak terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut.

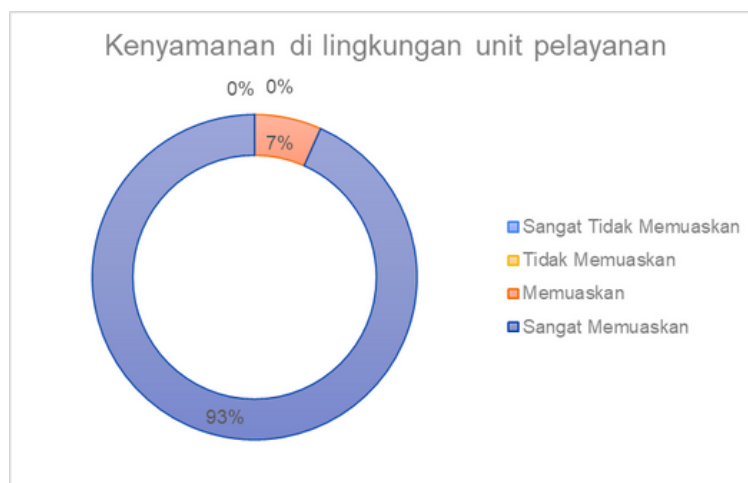
Jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret 2025), indikator tersebut mengalami peningkatan menjadi 4,00.

Hal tersebut menunjukkan bahwa responden sudah cukup puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan.

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 (7% responden). Bahkan, terdapat 93% responden yang merasa sangat puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.

Terdapat peningkatan pada indikator tersebut dibandingkan triwulan pertama (Januari - Maret 2025). Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,93 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 7% responden merasa puas dan 93% 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.

Jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2025, indikator tersebut mengalami peningkatan.

Rata-rata indikator pelayanan tersebut mencapai angka sebesar 3,93. Hal tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan sudah baik. Tetapi, diharapkan agar peningkatan sarana dan prasarana dapat tetap dipertahankan dengan baik.

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.

- Sudah baik.
- Mungkin bisa lebih di perbanyak spot untuk publikasi media luar ruang, seperti di kantin vokasi, kantin vokasi, tempat duduk di vcoop, dll
- eee jawaban yang dikasih sudah sangat membantu dan memuaskan hanya saja , aku ngerti kurikulum baru ganti di angkatan aku jadi memang minim informasi cuman terimakasih untuk semua tim ☆

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:

- Memperbanyak spot untuk publikasi media luar ruang; dan
- Jawaban yang diberikan melalui contact center sudah sangat membantu.

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