

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Unit Humas

Taiwan International Ta

Jul - Sep 2025

Study INTENSE, Seize your Future



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>.



Pelatihan Akuntabilitas Kinerja Menggunakan Sistem Analisis Kinerja Tahunan Vokasi UI (SAKTI)

Senin, 20 Maret 2023
Ruang VA405 Program Pendidikan Vokasi UI

PEMILIHAN MAHASISWA BERPRESTASI
PROGRAM PENDIDIKAN VOKASI UI 2023



Dipok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinisow berpenghasilan dari mengelola *homestay*. Sebagaimana kaya akan wisata alam dan budaya, beberapa di antara mereka juga memiliki penghasilan utama. Kendati begitu, ada juga yang penghasilan utama mereka adalah tambahan, karena pekerjaan utama mereka adalah petani, pemahang, dan sebagainya.

Dalam pengembangan pariwisata harus diimbangi dengan kemampuan sumber daya manusia yang mempelajari obyek wisata tersebut, salah satunya adalah literasi keuangan. Saat ini, warga Desa Marinisow masih banyak yang memiliki pengetahuan tentang pengelolaan keuangan.

Melihat kondisi ini, Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (UI), melalui pengembangan masyarakat (pengmas) yang diketuai Karin Amelia Safitri, S.Pd., M.Si. memberikan pelatihan pengelolaan keuangan bagi warga Desa Marinisow agar mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola keuangan bagi dirinya sendiri.

"Produk jasa keuangan yang familiar bagi warung pemasaran, hanya sedikit di antara mereka yang pernah mendengar atau manfaat dari asuransi jiwa. Mereka tidak mengetahui konsep dasar dari pasar modal," ujar Karin.



Dipok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinisow, Likpantau Timur, Sulawesi Utara, banyak yang berpenghasilan dari mengelola *homestay*. Sebagaimana kaya akan wisata alam dan budaya, beberapa di antara mereka menjadikan *homestay* sebagai sumber penghasilan utama. Kendati begitu, ada juga yang menjadikan *homestay* sebagai sumber penghasilan tambahan, karena pekerjaan utama mereka adalah petani, pemahang, dan sebagainya.

Dalam pengembangan pariwisata harus diimbangi dengan kemampuan sumber daya manusia yang mempelajari obyek wisata tersebut, salah satunya dalam hal literasi keuangan. Saat ini, warga Desa Marinisow masih banyak yang memiliki pengetahuan tentang pengelolaan keuangan.

Melihat kondisi ini, Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (UI), melalui pengembangan masyarakat (pengmas) yang diketuai Karin Amelia Safitri, S.Pd., M.Si. memberikan pelatihan pengelolaan keuangan bagi warga Desa Marinisow agar mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola keuangan bagi dirinya sendiri.

"Produk jasa keuangan yang familiar bagi warung pemasaran, hanya sedikit di antara mereka yang sudah memilikinya, serta mengetahui perbedaan antara manfaat dari asuransi jiwa yang mereka terima. Selain itu, mereka juga mengetahui konsep dasar dari pasar modal," ujar Karin.

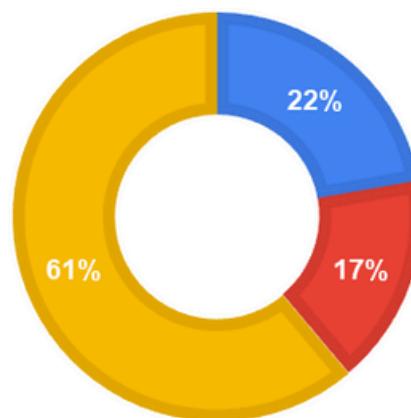


Status Responden

03

STATUS RESPONDEN

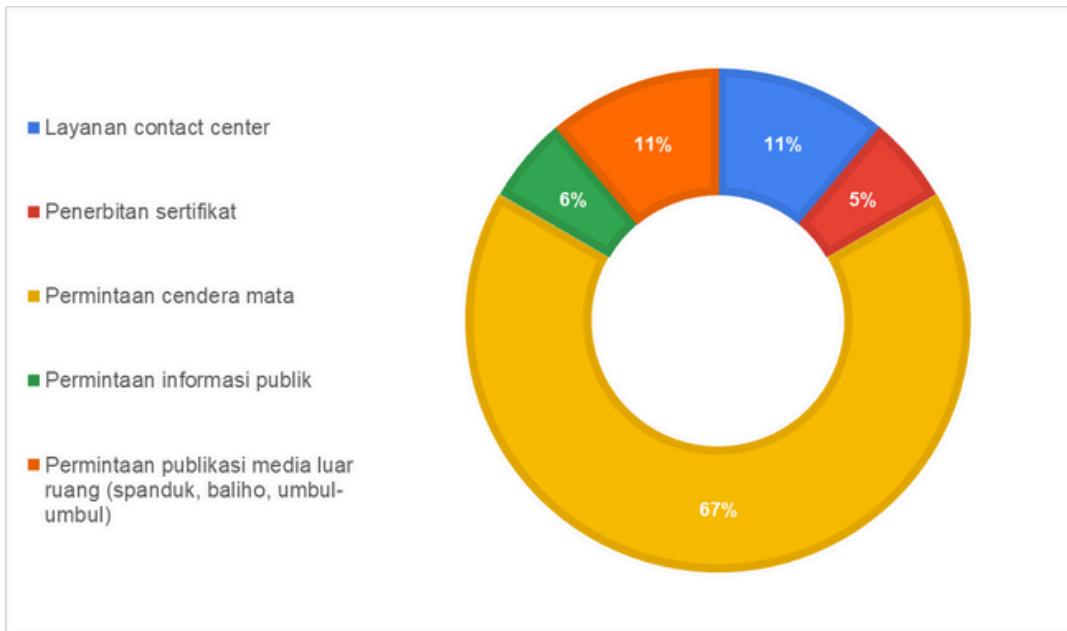
■ Mahasiswa ■ Masyarakat Umum ■ Tenaga Kependidikan



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 18 responden mengisi survei layanan Unit Humas. Adapun status responden tertinggi yang mengisi survei tersebut merupakan Tenaga Kependidikan sebanyak 11 orang atau sebesar 61%. Lalu, diikuti dengan responden Mahasiswa sebanyak 4 orang atau sebesar 22%.

Terakhir, responden paling sedikit berasal dari Masyarakat Umum sebanyak 3 orang atau sebesar 17%.

04 Jenis Layanan



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 18 responden menerima 5 dari 9 jenis layanan Unit Humas. Responden paling banyak menerima permintaan cendera mata dengan persentase 67%.

Jenis layanan yang paling banyak diambil kedua adalah layanan contact center dan permintaan publikasi media luar ruang (spanduk, baliho, umbul-umbul) dengan responden masing-masing sebanyak 11%.

Jenis layanan selanjutnya adalah Permintaan informasi publik sebanyak 6%. Terakhir, layanan yang paling sedikit penerimanya adalah penerbitan sertifikat sebanyak 5% responden.



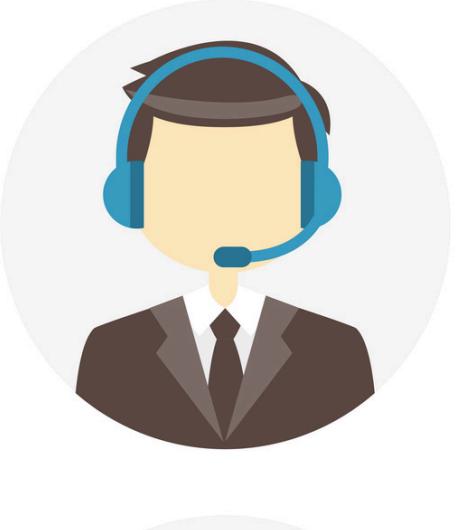
Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

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 2025**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	18	3	4	3,78	0,42
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	18	3	4	3,83	0,37
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	18	3	4	3,83	0,37
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	18	3	4	3,83	0,37
Kecepatan pelayanan	18	2	4	3,67	0,58
Kesopanan dan keramahan petugas	18	3	4	3,83	0,37
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	18	2	4	3,72	0,56
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	18	3	4	3,78	0,42
Sarana dan prasarana pelayanan	18	3	4	3,78	0,42
Valid N (listwise)	18				



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 3,78). 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; kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan; kecepatan pelayanan; serta kesopanan dan keramahan petugas, yaitu masing-masing sebesar 3,83 (memuaskan). Sementara itu, indikator kecepatan pelayanan memiliki nilai rata-rata paling rendah, yaitu 3,67 (memuaskan). Meskipun demikian, angka tersebut masuk ke dalam kategori tinggi dan memberikan hasil yang memuaskan bagi penerima layanan.

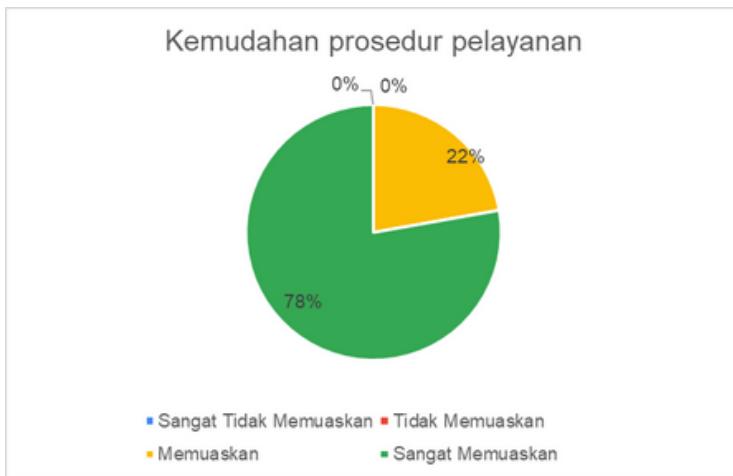
Sementara itu, berdasarkan nilai standar deviasi, diketahui bahwa nilai simpang baku paling tinggi terdapat dalam indikator kecepatan pelayanan, yaitu sebesar 0,58. Perbedaan pendapat di antara responden yang sangat bervariasi dapat menyebabkan rata-rata indikator tersebut menjadi rendah.

Indikator kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan; tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan; kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan; kecepatan pelayanan; serta kesopanan dan keramahan petugas, masing-masing memperoleh nilai standar deviasi paling rendah (0,37). 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 (78% responden). Selain itu, masih terdapat 22% 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.

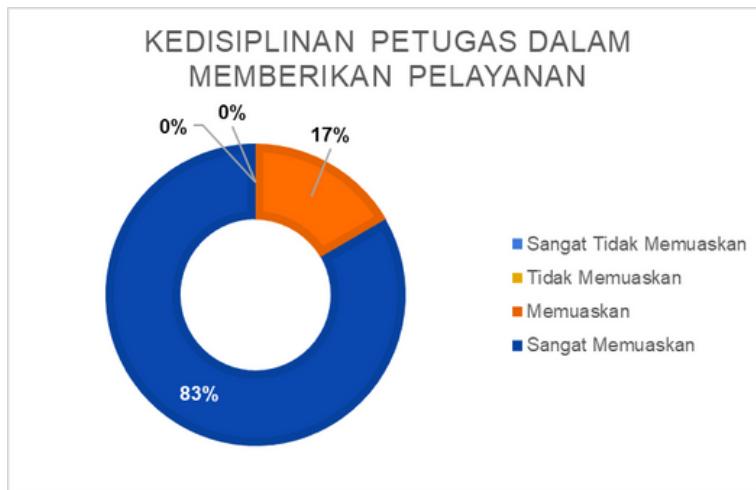
Hasil tersebut mengalami penurunan dibandingkan triwulan kedua (April - Juni) 2025. Sebelumnya, rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,93 menjadi 3,78. Kendati demikian, angka tersebut menunjukkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan Humas di Vokasi UI sudah sangat memuaskan.



Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

09

Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 4. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 4, sebanyak 83% responden merasa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sangat memuaskan. Selain itu, terdapat 17% responden yang merasa puas. Bahkan, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut.

Jika dibandingkan dengan triwulan kedua (April - Juni) 2025, terdapat penurunan terhadap indikator tersebut. Sebelumnya, indikator tersebut mendapat nilai rata-rata sebesar 4,00 menjadi 3,83.

Angka tersebut menunjukkan bahwa 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 83% Meskipun begitu, pelayanan yang responden merasa sangat puas dengan diberikan tetap perlu ditingkatkan oleh tanggung jawab petugas dalam Unit Humas agar menerima poin memberikan pelayanan. Di samping itu, maksimal dari pengguna layanan. terdapat 17% responden yang merasa puas. Lalu, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut.

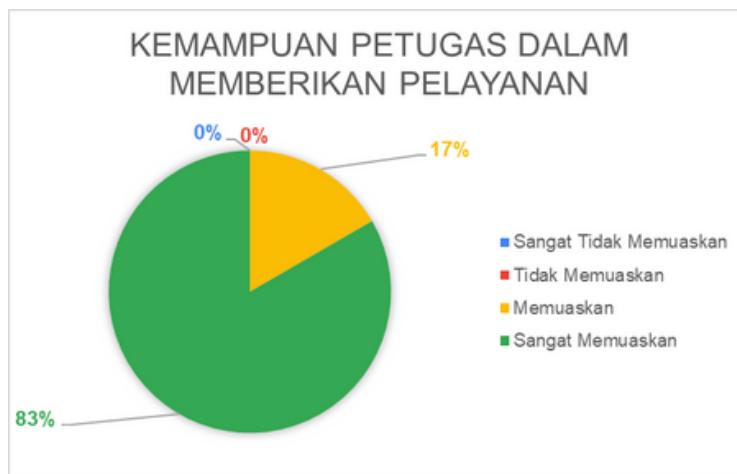
Terdapat penurunan jika dibandingkan dengan triwulan kedua (April - Juni) 2025 yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata indikator sebesar 4,00 menjadi 3,83.



Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

11

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 6. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 6, sebanyak 83% responden merasa sangat puas dengan kemampuan para petugas. Terdapat 17% responden yang merasa puas dengan layanan tersebut. Bahkan, sudah tidak ada responden yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh Unit Humas tersebut.

Terdapat penurunan jika dibandingkan dengan triwulan kedua (April - Juni) 2025 yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata indikator sebesar 4,00 menjadi 3,83.

12

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Kecepatan pelayanan



Grafik 7. Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 7, sebanyak 72% jika dibandingkan dengan triwulan responden merasa kecepatan kedua (April - Juni) 2025, terdapat pelayanan para petugas sangat penurunan terhadap indikator tersebut memuaskan. Selain itu, terdapat 22% yang sebelumnya memiliki nilai rata-responden yang merasa puas. rata 4,00 menjadi 3,67. Hal ini Meskipun demikian, masih terdapat 6% responden yang merasa tidak puas dengan kecepatan pelayanan petugas.

menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Unit Humas.

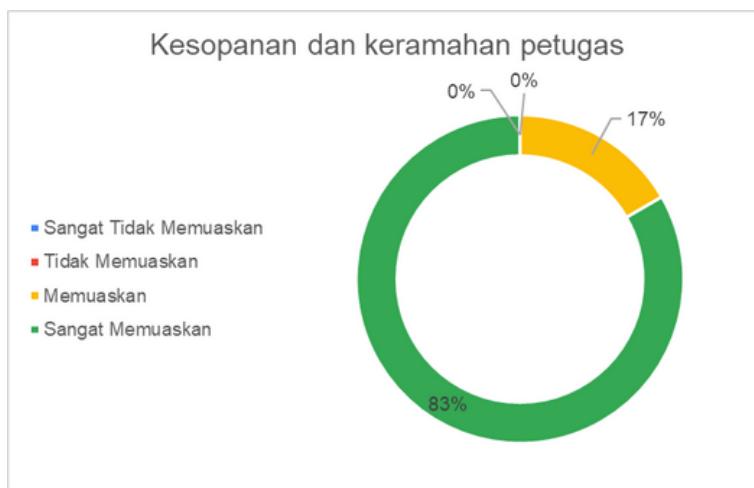
Kecepatan pelayanan yang diberikan Unit Humas dapat ditingkatkan agar mendapatkan poin maksimal dari pengguna layanan tersebut.



Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

13

Kesopanan dan keramahan petugas



Grafik 8. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berdasarkan Grafik 8 sebanyak 83% responden merasa sangat puas dengan kesopanan dan keramahan petugas Unit Humas di Vokasi UI saat ini. Selain itu, terdapat 17% responden yang merasa puas. Bahkan, sudah tidak ada responden yang merasa tidak puas dengan kesopanan dan keramahan petugas humas di Vokasi UI.

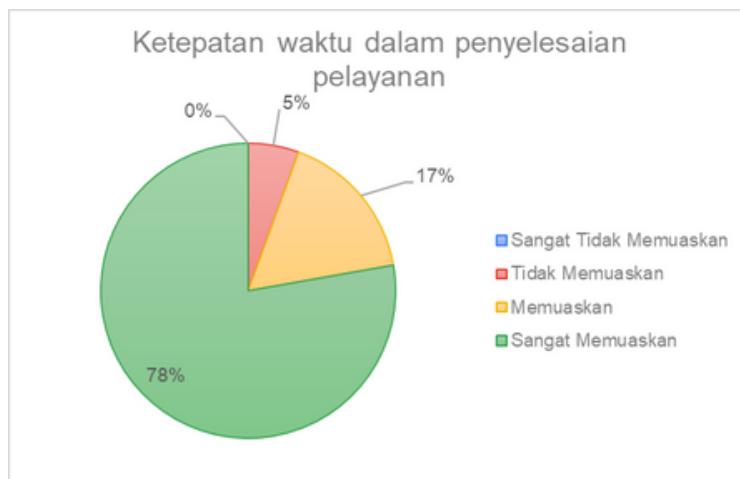
Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,83 yang berarti responden sudah puas dengan kesopanan dan keramahan petugas yang ada saat ini.

Jika dibandingkan dengan triwulan kedua (April - Juni) 2025, indikator tersebut mengalami penurunan yang sebelumnya berada pada angka 4,00.

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 (78% responden). Kemudian, terdapat 17% responden yang merasa puas. Sementara itu, terdapat 5% terdapat responden yang menyatakan tidak puas atas indikator pelayanan tersebut.

Jika dibandingkan dengan triwulan kedua (April - Juni 2025), indikator tersebut mengalami penurunan yang sebelumnya berada pada angka 4,00 menjadi 3,72.

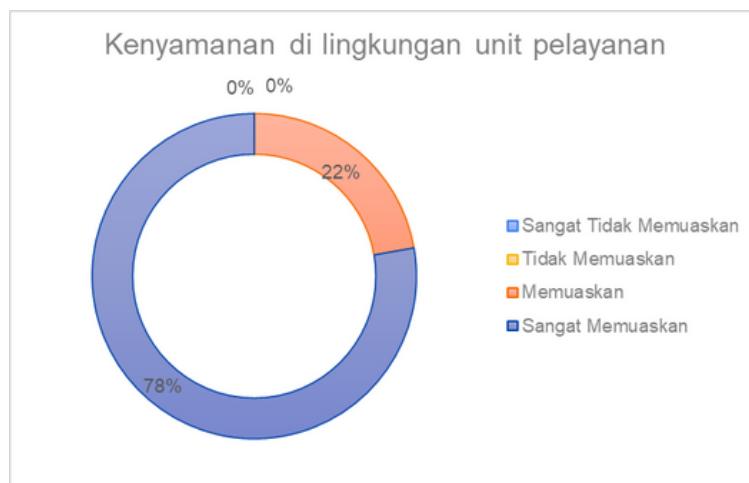
Hal tersebut menunjukkan bahwa responden sudah cukup puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan.



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 (22% responden). Bahkan, terdapat 78% responden yang merasa sangat puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.

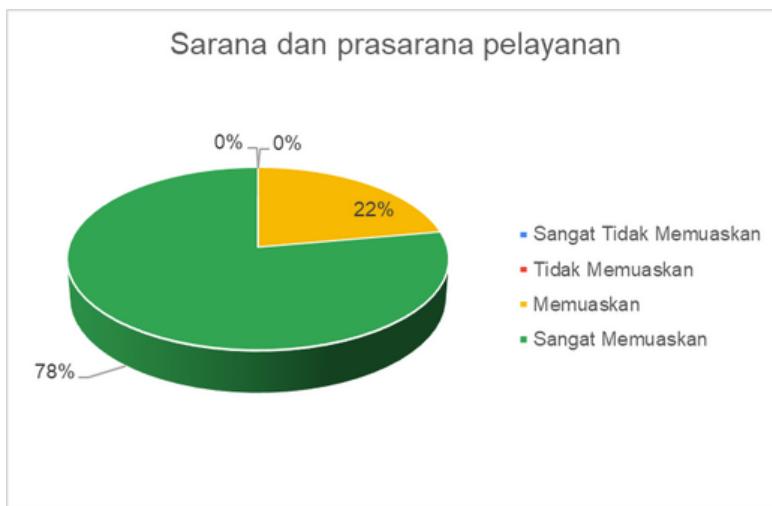
Terdapat penurunan pada indikator tersebut dibandingkan triwulan kedua (April - Juni 2025) yang sebelumnya adalah 3,93. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,78 yang berarti kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sudah baik.

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 22% responden merasa puas dan 78% 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 kedua (April - Juni) 2025, indikator tersebut mengalami penurunan. Rata-rata indikator pelayanan tersebut sebelumnya berada pada angka 3,93 menjadi 3,78.

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.

- Bagus

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 sudah baik dan sesuai kebutuhan penerima layanan.



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