

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Unit Humas

Jan - Mar 2026



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



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 MARINOW, SUMBAWA

Depok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinow, Sumbawa, Nusa Tenggara Barat, yang berkegiatan di sektor pariwisata, sebagai salah satu sektor prioritas di Indonesia yang berkembang pesat, memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Sebagai salah satu sektor prioritas di Indonesia yang berkembang pesat, memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Sebagai salah satu sektor prioritas di Indonesia yang berkembang pesat, memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas.

Melihat kondisi ini, Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (UI), melalui pengabdian masyarakat (pengmas) yang diketuai Karim Amelia Saffari, S.Pd., M.Si, memberikan pelatihan kepada masyarakat Desa Marinow agar lebih memahami konsep keuangan yang baik. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat Desa Marinow agar lebih memahami konsep keuangan yang baik. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat Desa Marinow agar lebih memahami konsep keuangan yang baik.

UNIVERSITAS INDONESIA
Veritas, Probitas, Justitia

Nomor: PENG-477/UN2.HIP/HMI.03/2022
SIARAN PERS
Depok, 10 Oktober 2022

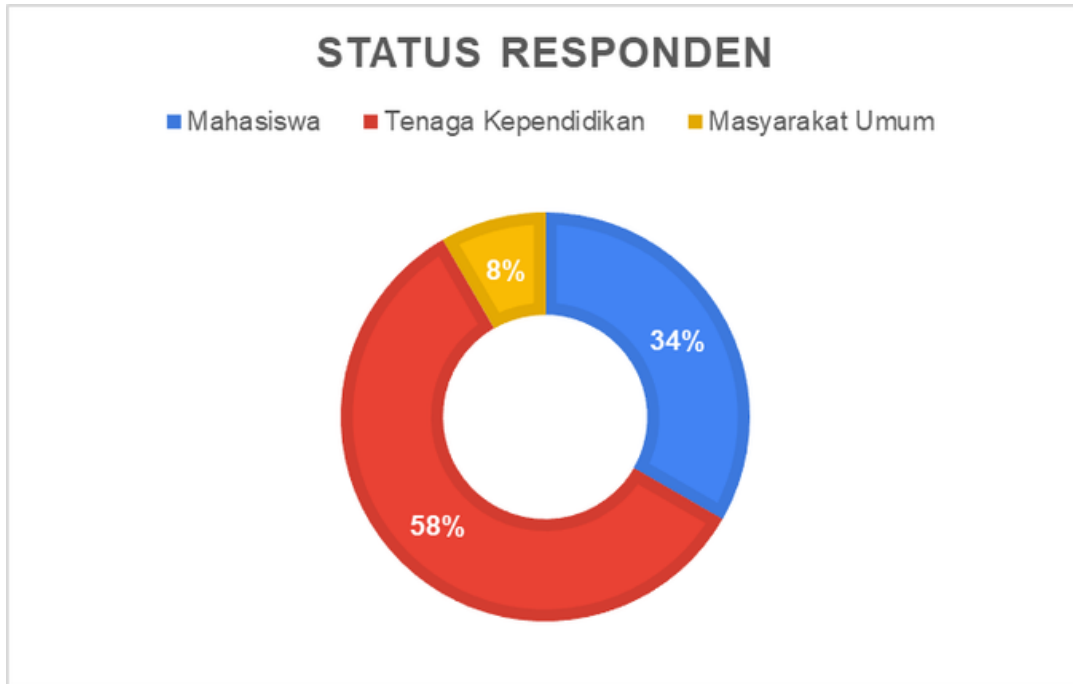
VOKASI UI BERI EDUKASI LITERASI KEUANGAN BAGI PELAKU USAHA HOMESTAY DESA MARINOW, SUMBAWA

Depok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinow, Sumbawa, Nusa Tenggara Barat, yang berkegiatan di sektor pariwisata, sebagai salah satu sektor prioritas di Indonesia yang berkembang pesat, memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Sebagai salah satu sektor prioritas di Indonesia yang berkembang pesat, memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Sebagai salah satu sektor prioritas di Indonesia yang berkembang pesat, memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas.

Melihat kondisi ini, Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (UI), melalui pengabdian masyarakat (pengmas) yang diketuai Karim Amelia Saffari, S.Pd., M.Si, memberikan pelatihan kepada masyarakat Desa Marinow agar lebih memahami konsep keuangan yang baik. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat Desa Marinow agar lebih memahami konsep keuangan yang baik. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat Desa Marinow agar lebih memahami konsep keuangan yang baik.

Status Responden

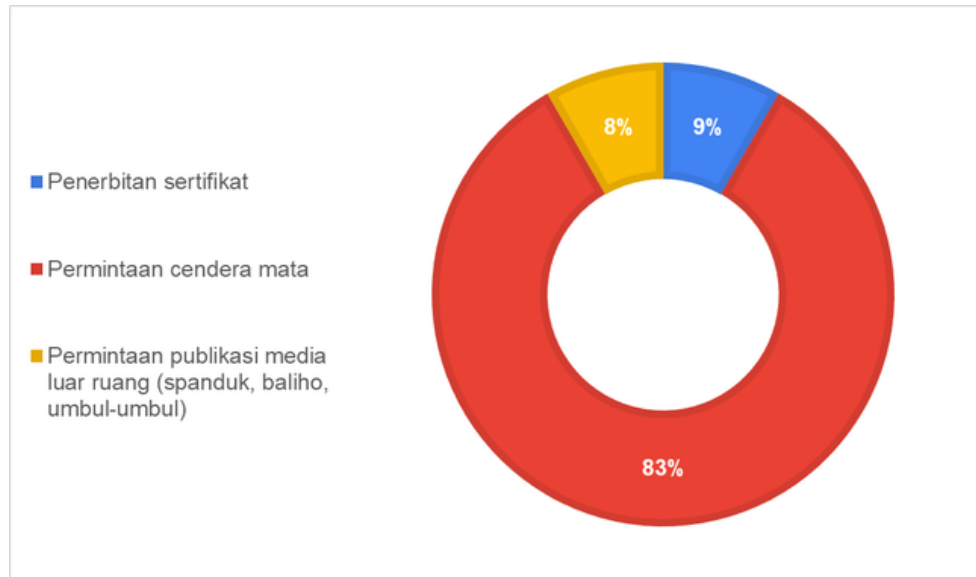
03



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 12 responden mengisi survei layanan Unit Humas. Adapun status responden tertinggi yang mengisi survei tersebut merupakan Tenaga Kependidikan sebanyak 7 orang atau sebesar 58%. Lalu, diikuti dengan responden Mahasiswa masing-masing sebanyak 4 orang atau sebesar 34%.

Terakhir, responden paling sedikit merupakan Masyarakat Umum sebanyak 1 orang atau 8%.

04 Jenis Layanan



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 12 responden menerima 3 dari 9 jenis layanan Unit Humas. Responden paling banyak menerima layanan permintaan cendera mata dengan persentase 83%.

Jenis layanan yang paling banyak diambil selanjutnya adalah penerbitan sertifikat dan layanan permintaan publikasi media luar ruang (spanduk, baliho, umbul-umbul) masing-masing sebesar 8-9%.

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 2026

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	12	3	4	3,92	0,28
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	12	3	4	3,92	0,28
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	12	3	4	3,92	0,28
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	12	3	4	3,92	0,28
Kecepatan pelayanan	12	3	4	3,83	0,37
Kesopanan dan keramahan petugas	12	3	4	3,83	0,37
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	12	3	4	3,75	0,43
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	12	2	4	3,67	0,62
Sarana dan prasarana pelayanan	12	3	4	3,75	0,43
Valid N (listwise)	12				

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 3,83). 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 kemudahan prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, yaitu masing-masing sebesar 3,92 (memuaskan). Sementara itu, indikator kenyamanan di lingkungan unit pelayanan menjadi indikator yang 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 kenyamanan di lingkungan unit pelayanan, yaitu sebesar 0,62. Perbedaan pendapat di antara responden yang sangat bervariasi dapat menyebabkan rata-rata indikator tersebut menjadi rendah.

Indikator kemudahan prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, masing-masing memperoleh nilai standar deviasi paling rendah (0,28). 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 (92% responden). Selain itu, masih terdapat 8% responden yang merasa prosedur pelayanan di Vokasi UI memuaskan.

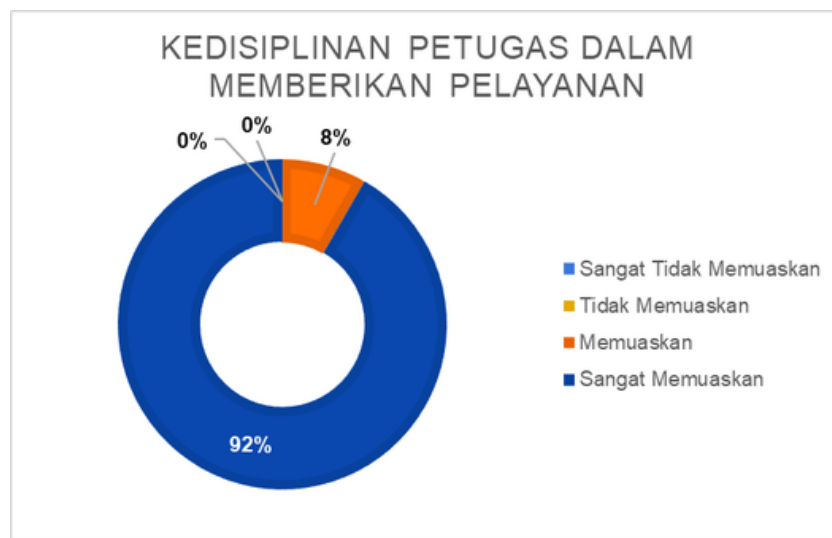
Selain itu, sudah tidak ada responden yang merasa sangat tidak puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Unit Humas.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,92 yang berarti 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 92% responden merasa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sangat memuaskan. Lalu, 8% 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 3,92 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

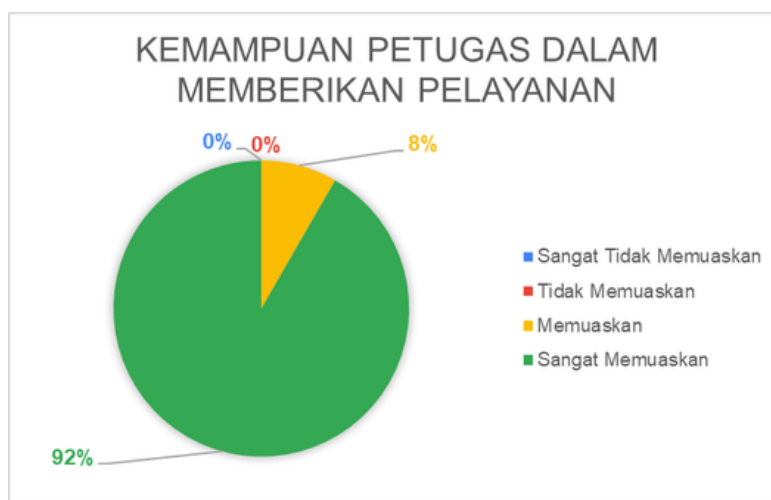
Berdasarkan Grafik 5, sebanyak 92% responden merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, 8% responden juga merasa puas dengan tanggung jawab petugas. Lalu, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut.

Rata-rata jawaban responden termasuk yang tertinggi dibandingkan indikator lainnya, yaitu 3,92. 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 92% responden merasa sangat puas dengan kemampuan para petugas. Selain itu, 8% responden merasa puas dengan kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan di bidang humas. Bahkan, tidak terdapat responden yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh Unit Humas tersebut.

Rata-rata indikator tersebut mencapai angka sebesar 3,92. 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 83% responden merasa kecepatan pelayanan para petugas sangat memuaskan. Selain itu, 17% 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.

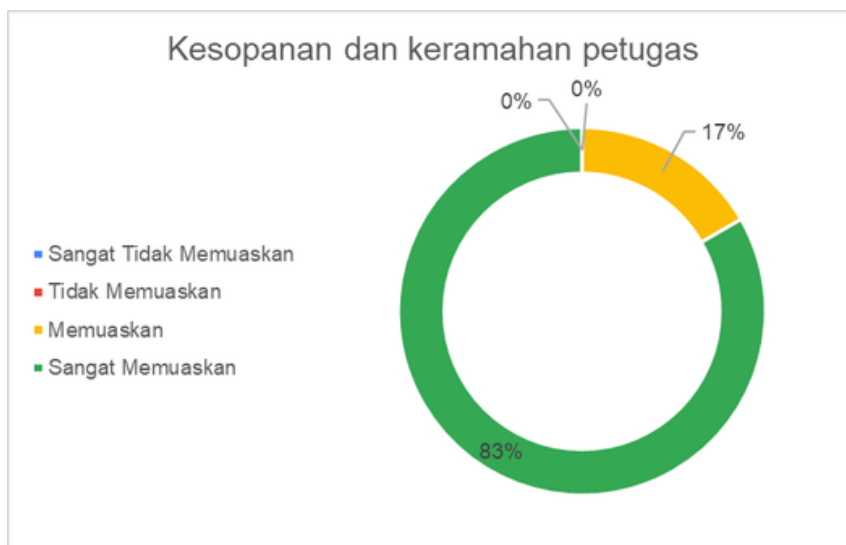
Rata-rata indikator tersebut memiliki nilai sebesar 3,83. Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Unit Humas.

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 83% responden merasa sangat puas dan 17% 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.

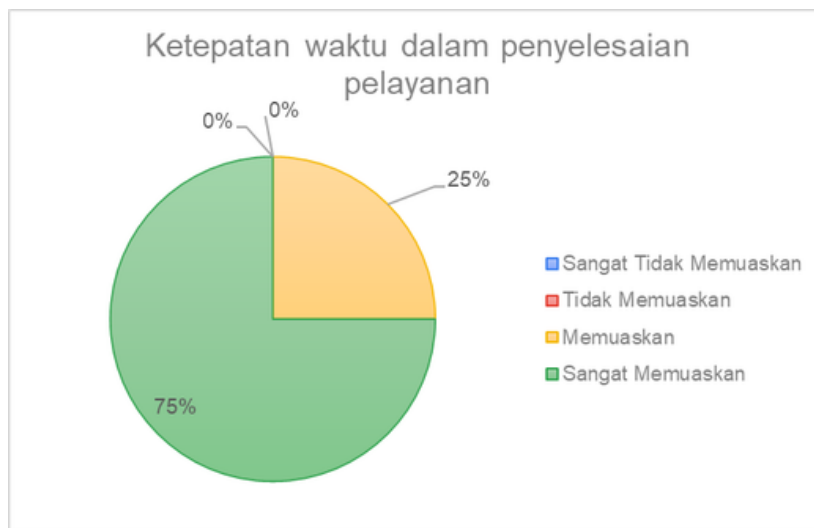
Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,83 yang berarti responden sudah puas dengan kesopanan dan keramahan petugas yang ada saat ini.

Meskipun demikian, Unit Humas perlu mempertahankan dan semakin meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas agar mendapatkan poin maksimal pada indikator tersebut.

14

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan



Grafik 9. Ketepatan Waktu dalam Penyelesaian Pelayanan

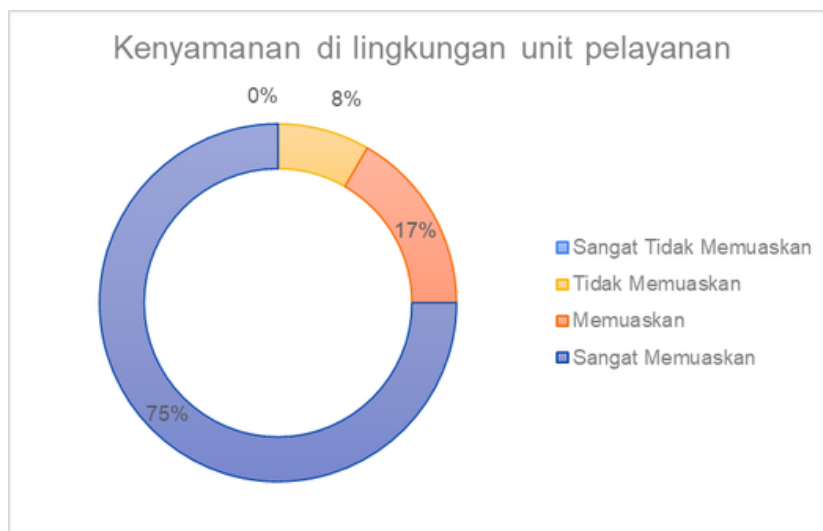
Berdasarkan Grafik 9, mayoritas responden merasa sangat puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan (75% responden). Bahkan, sebanyak 25% responden bahkan merasa puas dengan ketepatan waktu petugas. Sementara itu, sudah tidak terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,75 yang berarti 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 (17% responden). Bahkan, terdapat 75% responden yang merasa sangat puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. Tetapi, masih terdapat 8% responden yang merasa tidak puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.

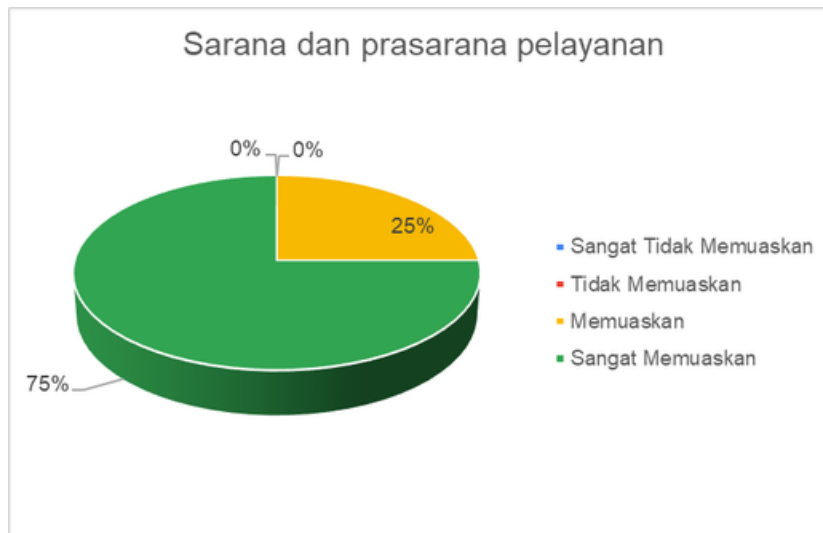
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan diharapkan dapat diperbaiki agar mendapatkan poin yang sangat memuaskan dari para penggunanya.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,67 yang berarti kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sudah baik.

16

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Sarana dan prasarana pelayanan



Grafik 11. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan Grafik 11 sebanyak 25% responden merasa puas dan 75% 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 3,75. 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.
- tempat tunggu pengambilan cinderamata harus ditingkatkan kenyamanannya..
- Pelayanan ramah dan mudah, terima kasih

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:

- Tempat tunggu pelayanan pengambilan cendera mata perlu ditingkatkan kenyamanannya.

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