

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Unit Humas

Apr - Jun 2026



Tim Zona Integritas
Program Pendidikan Vokasi UI

02 Layanan Unit Humas

Sekolah 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 Sekolah 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



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

**VOKASI UI BERI EDUKASI LITERASI KEUANGAN
DESA MARINOW, SI**

Depok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinow, Sukarejo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, Sulawesi Utara, banyak yang berprofesi sebagai petani. Sebagai salah satu daerah wisata prioritas di Indonesia yang kaya akan wisata alam dan budaya, beberapa di antaranya menjadikan *homestay* sebagai sumber penghasilan utama. Kendati begitu, ada juga yang menjadikan *homestay* sebagai sumber penghasilan tambahan, karena pekerjaan utama mereka adalah nelayan, petani, penambang, dan sebagainya.

Dalam pengembangan pariwisata harus diimbangi dengan kemampuan sumber daya manusia yang mengelola obyek wisata tersebut, salah satunya dalam hal literasi keuangan. Saat ini, warga I Marinow masih banyak yang memiliki pemahaman bahwa menabung diperoleh dari sisa seluruh penghasilan. Melalui pelatihan yang diberikan, warga Desa Marinow diminta untuk mencairkan seluruh penghasilan, baik penghasilan utama maupun penghasilan tambahan.

Melihat kondisi ini, Program Pendidikan Vokasi, Universitas Indonesia (UI), melalui pengabdian masyarakat (pengmas) yang diketuai Karim Amelia Saffitri, S.Pd., M.Si, memberikan literasi keuangan bagi warga Desa Marinow agar mereka memahami pentingnya literasi keuangan. Warga Desa Marinow harus memahami bahwa menabung bukanlah tujuan akhir, melainkan alat untuk mencapai tujuan. Melalui pelatihan yang diberikan, warga Desa Marinow diminta untuk mencairkan seluruh penghasilan, baik penghasilan utama maupun penghasilan tambahan.

"Produk jasa keuangan yang familiar bagi warga setempat adalah bank. Sedangkan, asuransi dan pensiun, hanya sedikit di antara mereka yang sudah memilikinya, serta mengetahui konsep perlindungan atau manfaat dari asuransi jiwa yang mereka terima. Selain itu, mereka juga belum mengetahui konsep dasar dari pasar modal," ujar Karim.



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, SULAWESI UTARA**

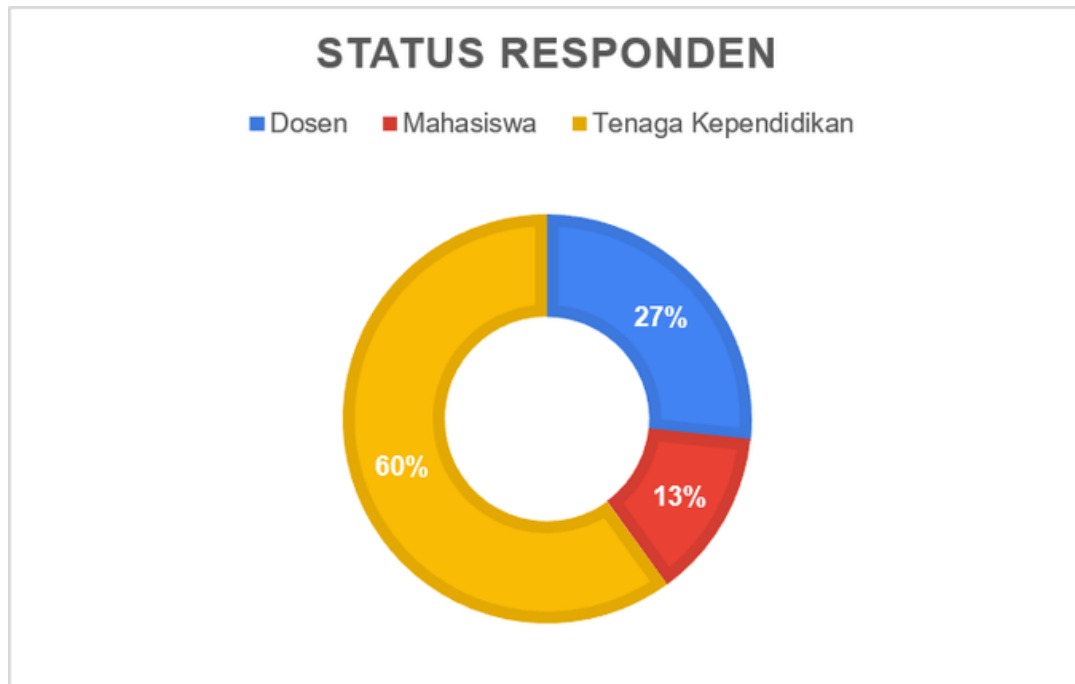
Depok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinow, Likupang Timur, Sulawesi Utara, banyak yang berprofesi sebagai petani. Sebagai salah satu daerah wisata prioritas di Indonesia yang kaya akan wisata alam dan budaya, beberapa di antaranya menjadikan *homestay* sebagai sumber penghasilan utama. Kendati begitu, ada juga yang menjadikan *homestay* sebagai sumber penghasilan tambahan, karena pekerjaan utama mereka adalah nelayan, petani, penambang, dan sebagainya.

Dalam pengembangan pariwisata harus diimbangi dengan kemampuan sumber daya manusia yang mengelola obyek wisata tersebut, salah satunya dalam hal literasi keuangan. Saat ini, warga I Marinow masih banyak yang memiliki pemahaman bahwa menabung diperoleh dari sisa seluruh penghasilan. Melalui pelatihan yang diberikan, warga Desa Marinow diminta untuk mencairkan seluruh penghasilan, baik penghasilan utama maupun penghasilan tambahan.

"Produk jasa keuangan yang familiar bagi warga setempat adalah bank. Sedangkan, asuransi dan pensiun, hanya sedikit di antara mereka yang sudah memilikinya, serta mengetahui konsep perlindungan atau manfaat dari asuransi jiwa yang mereka terima. Selain itu, mereka juga belum mengetahui konsep dasar dari pasar modal," ujar Karim.

Status Responden

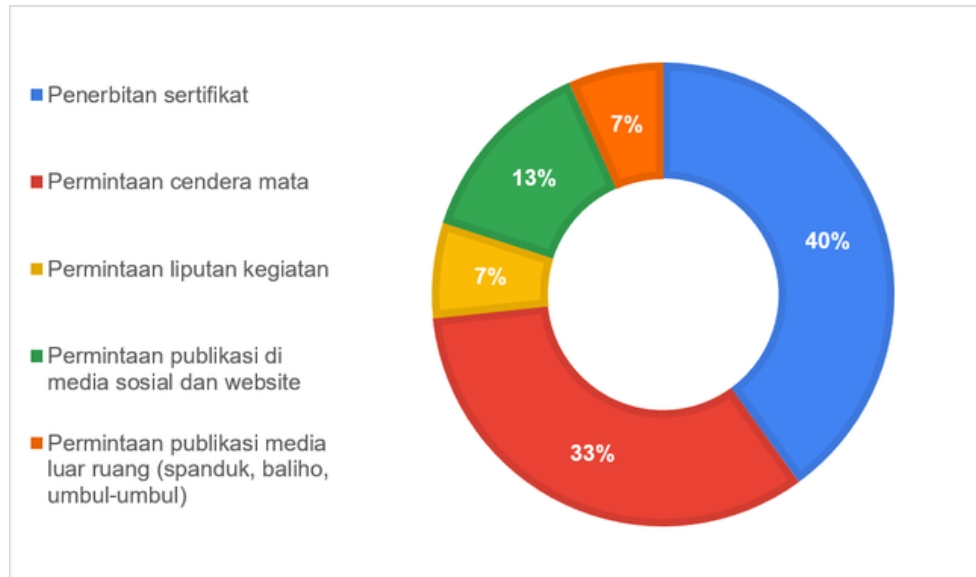
03



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 15 responden mengisi survei layanan Unit Humas. Adapun status responden tertinggi yang mengisi survei tersebut merupakan Tenaga Kependidikan sebanyak 9 orang atau sebesar 60%. Lalu, diikuti dengan responden Dosen masing-masing sebanyak 4 orang atau sebesar 27%.

Terakhir, responden paling sedikit merupakan Mahasiswa sebanyak 2 orang atau 13%.

04 Jenis Layanan



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 15 responden menerima 5 dari 9 jenis layanan Unit Humas. Responden paling banyak menerima layanan penerbitan sertifikat sebanyak 40% dan diikuti permintaan cendera mata dengan persentase 33%.

Kemudian, layanan selanjutnya adalah permintaan publikasi di media sosial dan website sebesar 13%.

Jenis layanan yang paling sedikit diminta adalah permintaan liputan kegiatan dan permintaan publikasi media luar ruang (spanduk, baliho, umbul-umbul), yaitu masing-masing sebesar 7%.

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 SV Periode April - Juni 2026

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	15	2	4	3,80	0,54
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	15	3	4	3,87	0,34
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	15	3	4	3,87	0,34
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	15	3	4	3,87	0,34
Kecepatan pelayanan	15	2	4	3,80	0,54
Kesopanan dan keramahan petugas	15	3	4	3,93	0,25
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	15	3	4	3,87	0,34
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	15	3	4	3,87	0,34
Sarana dan prasarana pelayanan	15	3	4	3,87	0,34
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 3,86). Nilai mean pada setiap indikator yang menunjukkan angka di atas 3 yang merupakan batas penilaian ketidakpuasan dan kepuasan responden terhadap pelayanan Humas di lingkungan Sekolah Vokasi UI.

Rata-rata tertinggi terdapat pada indikator kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sebesar 3,93 (memuaskan). Sementara itu, indikator kecepatan pelayanan menjadi indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah, yaitu 3,80 (memuaskan). Meskipun demikian, angka tersebut masuk ke dalam kategori tinggi dan memberikan hasil yang memuaskan bagi penerima layanan.

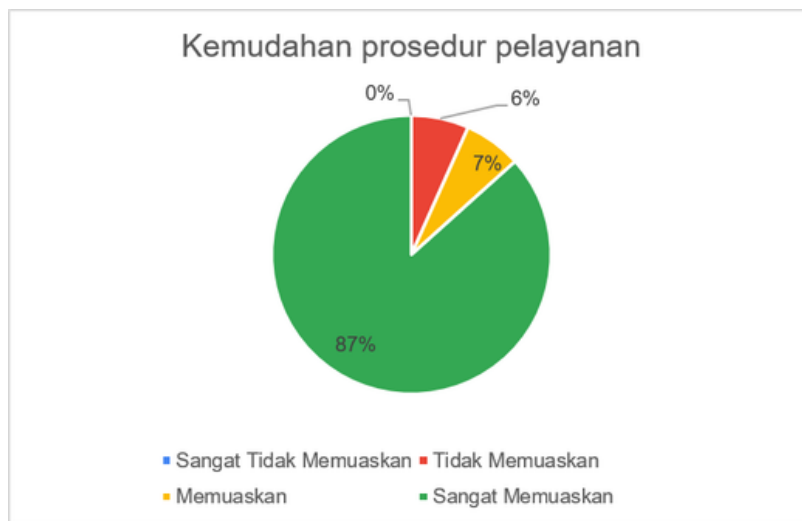
Sementara itu, berdasarkan nilai standar deviasi, diketahui bahwa nilai simpang baku paling tinggi terdapat dalam indikator kemudahan prosedur layanan dan kecepatan pelayanan, yaitu masing-masing sebesar 0,52. Perbedaan pendapat di antara responden yang sangat bervariasi dapat menyebabkan rata-rata indikator tersebut menjadi rendah.

Indikator kesopanan dan keramahan petugas memperoleh nilai standar deviasi paling rendah (0,25). Angka tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendapat yang sama mengenai kesopanan dan keramahan petugas saat 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 diberikan Unit Humas Vokasi UI (87% responden). Selain itu, masih terdapat 7% responden yang merasa prosedur pelayanan di Vokasi UI memuaskan.

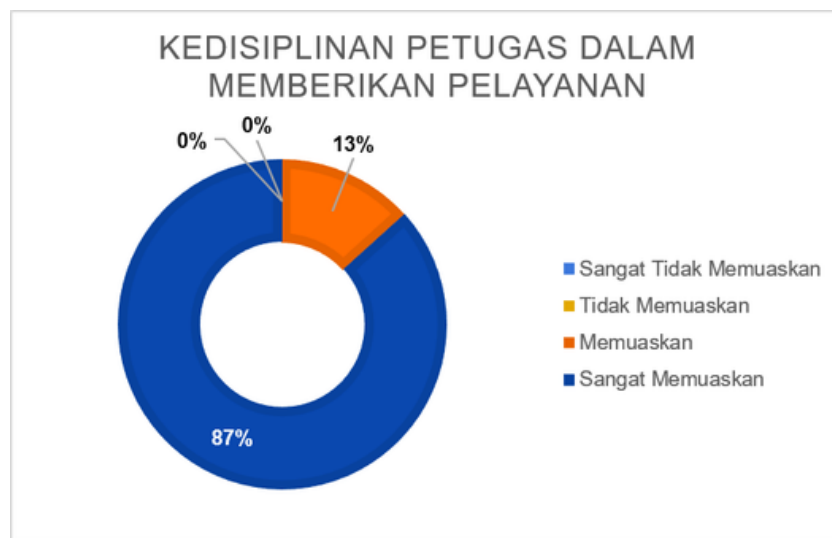
Selain itu, terdapat 6% responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Unit Humas.

Hasil tersebut juga mengalami penurunan dibandingkan triwulan pertama (Januari - Maret) 2026. Sebelumnya, rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,92 menjadi 3,80. Kendati demikian, angka tersebut masih 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 87% responden merasa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sangat memuaskan. Lalu, 13% responden pun berpendapat kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah 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) 2026, terdapat sedikit penurunan terhadap indikator tersebut. Sebelumnya, indikator tersebut mendapat nilai rata-rata sebesar 3,92 menjadi 3,87.

10

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 5. Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 5, sebanyak 87% responden merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, 13% responden juga merasa puas dengan tanggung jawab petugas. Lalu, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut.

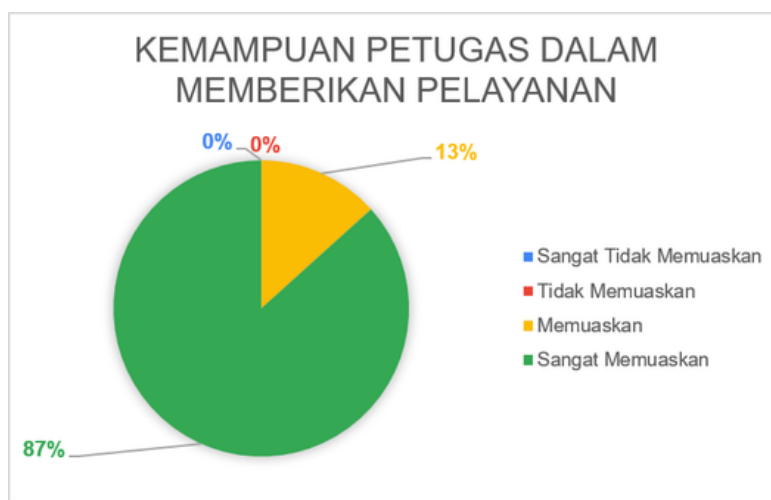
Sehingga, pelayanan yang diberikan tetap perlu ditingkatkan oleh Unit Humas agar menerima poin maksimal dari pengguna layanan.

Terdapat penurunan jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2026 yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata indikator sebesar 3,92 menjadi 3,87.

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

11

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 6. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 6, sebanyak 87% responden merasa sangat puas dengan kemampuan para petugas. Selain itu, 13% 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.

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

Terdapat penurunan jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2026 yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata indikator sebesar 3,92 menjadi 3,87.

12

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Kecepatan pelayanan



Grafik 7. Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 7, sebanyak 87% responden merasa kecepatan pelayanan para petugas sangat memuaskan. Selain itu, 7% responden merasa puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di bidang humas. Kemudian, terdapat 6% responden yang merasa tidak puas dengan kecepatan pelayanan petugas.

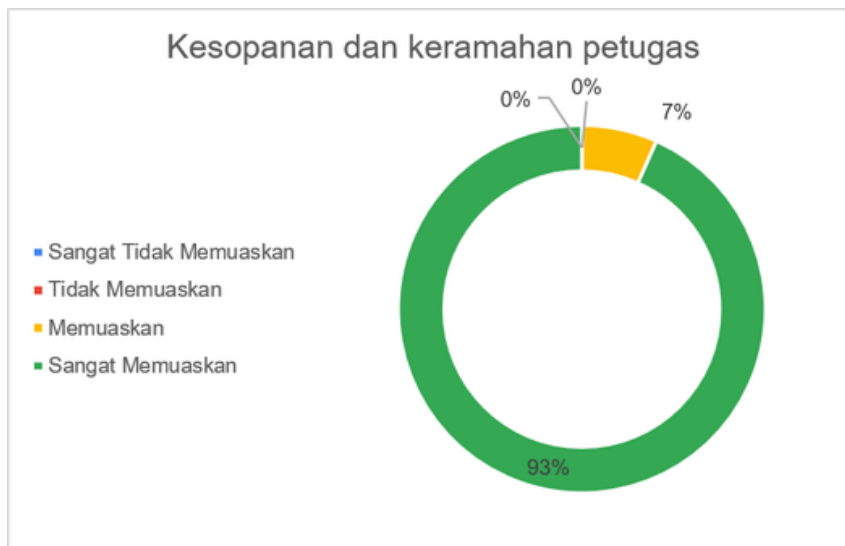
Jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2026, terdapat penurunan terhadap indikator tersebut yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata 3,83 menjadi 3,80. Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Unit Humas.

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 93% responden merasa sangat puas dan 7% 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.

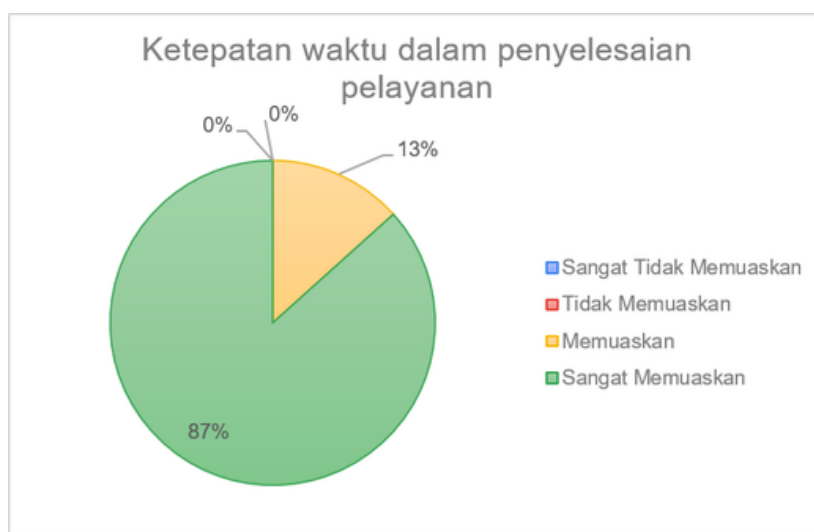
Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,93 yang berarti responden sudah puas dengan kesopanan dan keramahan petugas yang ada saat ini.

Jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2026, indikator tersebut mengalami peningkatan yang sebelumnya berada pada angka 3,83.

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 (87% responden). Bahkan, sebanyak 13% responden bahkan merasa puas dengan ketepatan waktu petugas. Sementara itu, sudah tidak terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut.

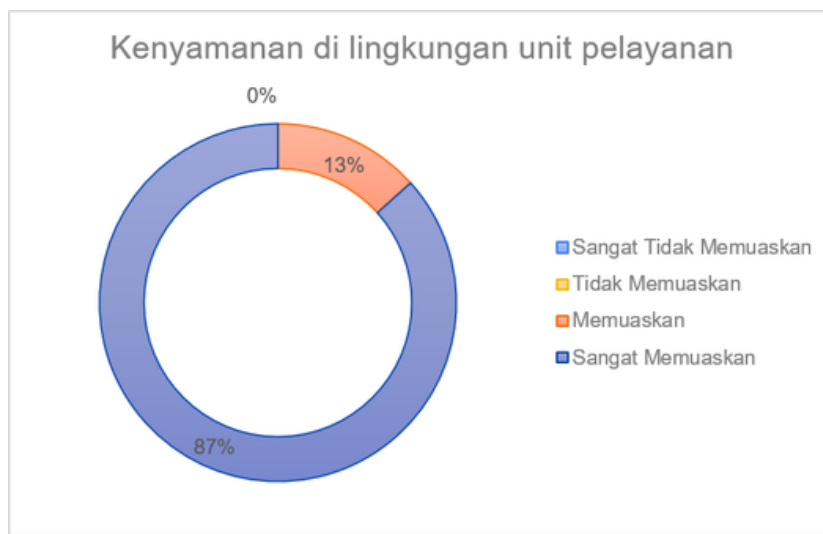
Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,87 yang berarti responden sudah cukup puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan.

Jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2026, indikator tersebut mengalami peningkatan yang sebelumnya adalah 3,75.

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 (13% responden) dan 87% responden merasa sangat puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. Bahkan, sudah tidak ada responden yang merasa tidak puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.

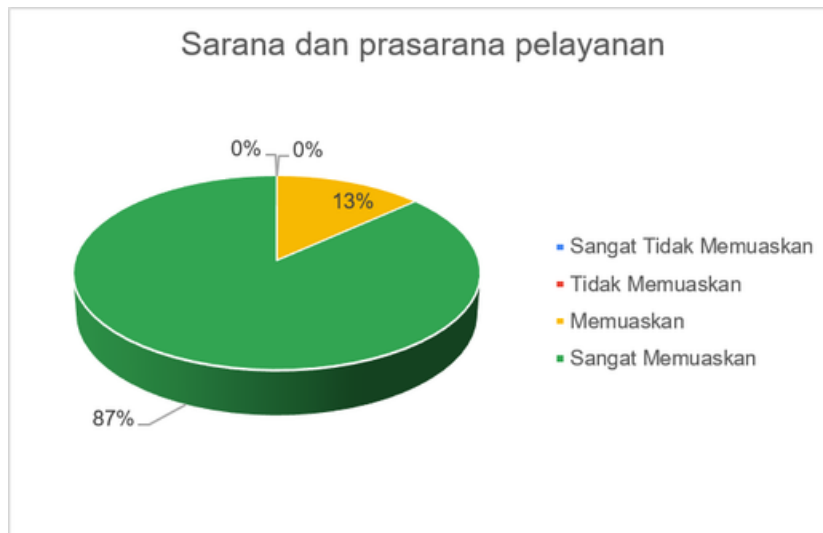
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan diharapkan dapat diperbaiki agar mendapatkan poin yang sangat memuaskan dari para penggunanya.

Terdapat peningkatan pada indikator tersebut dibandingkan triwulan pertama (Januari - Maret) 2026. Rata-rata jawaban responden sebelumnya adalah 3,67 menjadi 3,87

16

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Sarana dan prasarana pelayanan



Grafik 11. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan Grafik 11 sebanyak 13% responden merasa puas dan 87% 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) 2026, indikator tersebut mengalami peningkatan. Sebelumnya, rata-rata indikator pelayanan tersebut adalah 3,75 menjadi 3,87.

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, hanya saja mgkn perlu juga di buat leveling souvenir, jadi misalnya ada tamu bisa dikasih souvenir kecil juga
- Cukup sulit mendapatkan fasilitas liputan sehingga akhirnya prodi membentuk tim kreatif dan dibiayai secara pribadi, liputan ini sangat penting supaya kegiatan2 yang sudah terlaksana dapat terekspose secara optimal. Liputan dari yang lebih profesional tentunya akan terkait dengan kualitas hasilnya juga.
- Mohon difasilitasi publikasi media nasional, mungkin tidak untuk semua kegiatan prodi tetapi jika ini dapat difasilitasi ke jaringan pers/media/wartawan maka akan sangat baik.
- saran untuk humas vokasi, mungkin untuk jadwal publikasi yang akan segera di publikasikan ke media bisa di share ke mahasiswa agar kami mengetahui kapan berita akan di publikasi

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:

- Perlu adanya leveling untuk souvenir;
- Perlu adanya fasilitas untuk liputan dan publikasi di media nasional; dan
- Jadwal publikasi dapat diinformasikan kepada 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