

# Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan

Jan - Mar 2023



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; dan
11. Pelayanan Permohonan Izin Kegiatan.

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>.

UNIVERSITAS INDONESIA  
PROGRAM PENDIDIKAN VOKASI

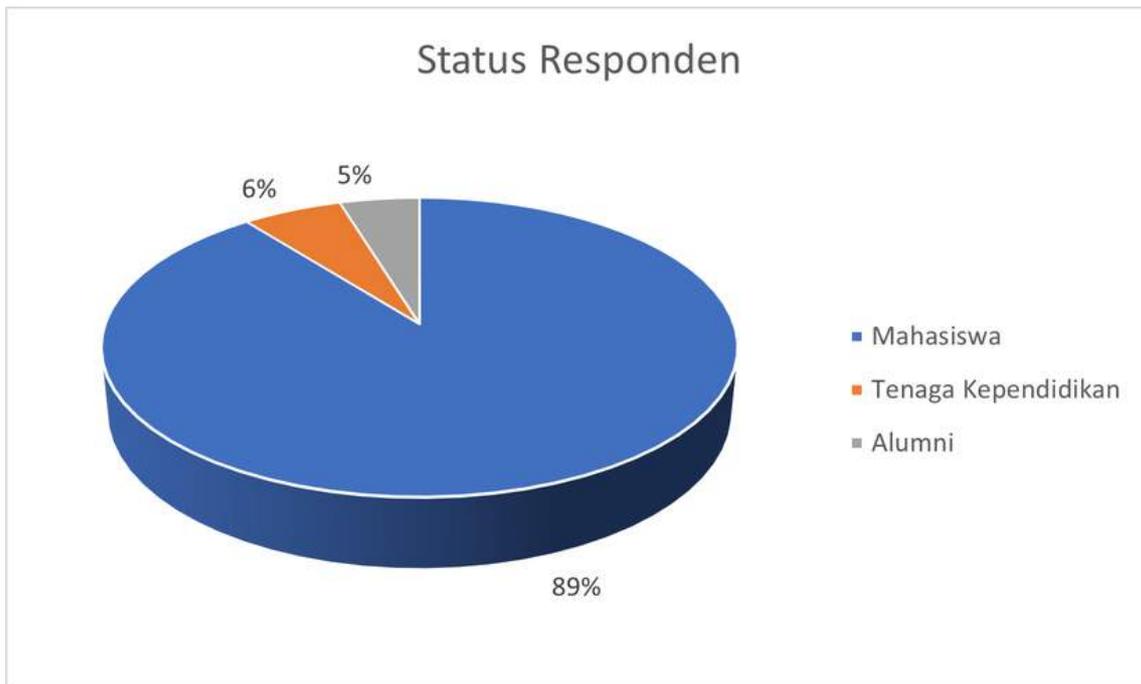
PENGUMUMAN  
KALENDER AKADEMIK TAHUN AKADEMIK 2022/2023  
(Nomor: SK-Adm-01 Nomor SP/NS/KM/2022, tertanggal 28 Maret 2022)

KEGIATAN	WAKTU	SEMESTER
<b>A. PENERIMAAN MAHASISWA BARU</b>		
1. Jalur PPKB	7 Februari - 8 Maret 2022	GENAP
2. Jalur SIMAK UI	10 - 21 Agustus 2022	GENAP
<b>B. REGISTRASI ADMINISTRASI</b>		
<b>I. MAHASISWA BARU</b>		
1. Jalur PPKB	27 - 29 April 2022	GENAP
2. Jalur SIMAK UI	10 - 21 Agustus 2022	GENAP
3. Pengisian Sistem Akademik Universitas	9 Agustus 2022	GENAP
4. Diikuti oleh Kegiatan Mahasiswa	15 Agustus 2022	GENAP
5. Orientasi Kegiatan Kampus (OKS)	15 Agustus 2022	GENAP
6. Pengisian Sistem Akademik Fakultas	16 - 19 Agustus 2022	GENAP
<b>II. MAHASISWA LAMA</b>		
1. Batas Akhir Pengisian Cuti Akademik	29 Juli 2022	GENAP
2. Batas Pengisian Sistem IKIP	15 Juli 2022	GENAP
3. Pembayaran Biaya Pendidikan Sistem Akademi (Batas Akhir melalui ATM/Transfer)	30 Juli - 31 Agustus 2022	GENAP
4. Batas Akhir Pengisian Sistem (Denda)	30 September 2022	GENAP
<b>C. REGISTRASI AKADEMIK</b>		
1. Registrasi Akademik secara on-line	10 - 21 Agustus 2022	GENAP
<b>D. PERIKULIAHAN DAN UJIAN</b>		
1. Periode Pelaksanaan Perkuliahan (USIAS)	29 Agustus - 30 Desember 2022	GENAP
2. Periode Ujian Akhir Semester (UAS)	12 - 23 Desember 2022	GENAP
3. Batas Akhir Uji Tesis Karya Akhir (TKA)	30 Desember 2022	GENAP
4. Batas Akhir Pengisian Sistem (Denda)	30 Desember 2022	GENAP
<b>E. KELELUASAN DAN WISUDA</b>		
1. Batas Akhir Validasi Program Studi	10 Januari 2023 (pukul 16.00)	GENAP
2. Rapor Penunjang Kelulusan Program Studi	11 Januari 2023	GENAP
3. Batas Akhir Pengisian Kelulusan Program Vokasi	12 Januari 2023	GENAP
4. Periode Pendaftaran dan Ujian Wisuda	13 Januari 2023	GENAP
5. Periode Pendaftaran dan Ujian Wisuda	13 Januari 2023	GENAP
6. Periode Pendaftaran dan Ujian Wisuda	13 Januari 2023	GENAP
<b>F. PENYISIHAN BOKALANG</b>		
1. Batas Akhir Pengisian Sistem	8 Maret 2023, pukul 14.00	GENAP
2. Batas Akhir Pengisian Sistem	11 Maret 2023, pukul 14.30	GENAP
<b>G. PENGISIHAN BOKALANG</b>		
1. Batas Akhir Pengisian Sistem	1 - 17 Mei 2023	GENAP
2. Batas Akhir Pengisian Sistem	1 - 17 Mei 2023	GENAP
<b>H. PENGISIHAN BOKALANG</b>		
1. Batas Akhir Pengisian Sistem	1 - 15 Agustus 2023	GENAP
2. Batas Akhir Pengisian Sistem	1 - 15 Agustus 2023	GENAP



# Status Responden

# 03



**Grafik 1. Status Responden**

Pada survei mengenai kepuasan layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia periode Januari-Maret 2023 telah terkumpul 85 responden.

Total responden tersebut terdiri dari mahasiswa sebesar 89% responden, tenaga kependidikan 6% responden, dan alumni sebanyak 5% responden.

Sehingga, dapat diketahui bahwa mayoritas responden pada survei ini adalah mahasiswa.

# 04 Jenis Layanan



**Grafik 2. Jenis Layanan yang Diterima**

Jenis layanan dibedakan menjadi 10 kategori layanan. Pelayanan pengambilan Kartu Tanda Mahasiswa menjadi layanan yang paling banyak digunakan oleh responden. Selain itu, permohonan izin kegiatan juga menjadi layanan yang paling sering digunakan oleh responden.

Peminjaman alat penunjang perkuliahan, seperti spidol, *speaker*, *pointer*, dan pengambilan kit perkuliahan, seperti laporan dan presensi perkuliahan menjadi yang paling sedikit digunakan oleh responden.

Hal ini dikarenakan kedua jenis layanan tersebut umumnya hanya digunakan oleh dosen/tenaga kependidikan yang bukan merupakan responden dalam survei ini.

# 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 2023**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	85	1.00	5.00	4.0471	.98689
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	85	1.00	5.00	4.0471	.93740
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	85	1.00	5.00	4.1176	.85093
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	85	1.00	5.00	4.1176	.85093
Kecepatan pelayanan	85	1.00	5.00	3.7765	.99255
Kesopanan dan keramahan petugas	85	1.00	5.00	3.9647	.93155
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	85	1.00	5.00	3.9647	.93155
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	85	1.00	5.00	4.0941	.86772
Sarana dan prasarana pelayanan	85	1.00	5.00	4.1176	.83683
Valid N (listwise)	85				



VOKASI UI  
PUNTA BUKU-KEHIDUPAN

# Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

# 07

Analisis kepuasan pelayanan ini menggunakan skala *likert* dengan rentang penilaian antara 1 (sangat tidak memuaskan) hingga 5 (sangat memuaskan) dengan 3 sebagai nilai netral. 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 4,02). 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 indikator tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan sarana dan prasarana pelayanan, yaitu masing-masing sebesar 4,12 (memuaskan). Sementara itu, kecepatan pelayanan menjadi indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah, yaitu 3,78 (cukup memuaskan). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan para petugas dinilai cukup cepat dalam merespon permintaan atau mengatasi permasalahan dari para pengguna pelayanan Pendidikan dan Kemahasiswaan.

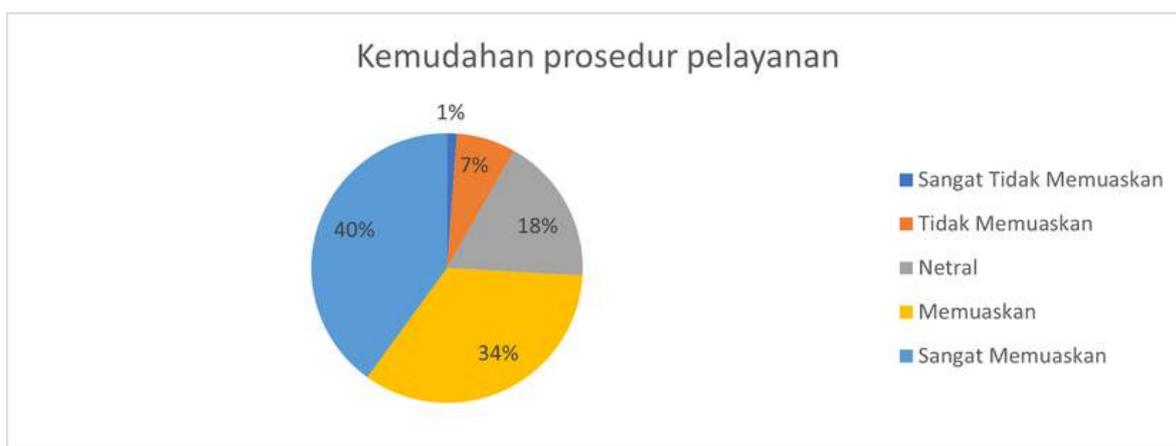
Sementara itu, berdasarkan nilai standar deviasi, diketahui bahwa nilai simpang baku paling tinggi terdapat dalam indikator kecepatan pelayanan 0,99. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kepuasan responden dalam menilai kecepatan pelayanan petugas sangat bervariasi. Hal ini masih berkaitan dengan nilai rata-rata kecepatan pelayanan petugas yang relatif lebih rendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Perbedaan pendapat di antara responden yang sangat bervariasi dapat menyebabkan rata-rata indikator tersebut menjadi rendah.

Sementara itu, sarana dan prasarana pelayanan memperoleh nilai standar deviasi paling rendah (0,84). Angka tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendapat yang sama mengenai sarana dan prasarana pelayanan di lingkungan Vokasi UI. Hal ini sejalan dengan rata-rata jawaban responden yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Vokasi UI sudah memuaskan.

# 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 (40% responden). Sementara itu, masih terdapat 1% responden yang merasa prosedur pelayanan di Vokasi UI sangat tidak memuaskan. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,05 yang berarti kemudahan prosedur pelayanan Pendidikan dan Kemahasiswaan di Vokasi UI sudah memuaskan.

Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun kinerja pelayanan masih dapat lebih ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin yang sangat memuaskan dari para penggunaannya.



VOKASI UI  
PONTIKA BERKUALITAS  
BERSAMA SAMA

# 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 (35% responden). Bahkan, terdapat 44% responden yang merasa sangat puas dengan kedisiplinan petugas. Sementara itu, masih terdapat 1% responden yang merasa tingkat kedisiplinan petugas dalam melayani sangat tidak memuaskan. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,05 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 yang sangat memuaskan 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 (40% responden). Sebanyak 38% responden bahkan merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas. Sementara itu, masih terdapat 1% responden yang merasa sangat tidak puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,12 yang berarti responden sudah 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 sangat memuaskan dari para penggunanya.



VOKASI UI  
PUNTA BUKU-KEGIATAN  
KIP & MPPI

# Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

# 11

## Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



**Grafik 6. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan**

Berdasarkan Grafik 6, sebanyak 44% responden merasa puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan layanan bidang pendidikan dan kemahasiswaan (37 responden). Selain itu, 36% responden bahkan merasa sangat puas dengan kemampuan petugas. Sementara itu, masih terdapat 1% responden yang merasa sangat tidak puas dan 2% responden yang merasa tidak puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Rata-rata jawaban responden termasuk yang tertinggi dibandingkan indikator lainnya, yaitu 4,12.

Rata-rata tersebut menandakan bahwa mayoritas responden sudah puas dengan kemampuan petugas ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI.

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

# 12

## Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

### Kecepatan pelayanan



**Grafik 7. Kecepatan Pelayanan**

Berdasarkan Grafik 7, sebanyak 26% responden merasa kecepatan pelayanan para petugas sangat memuaskan. Selain itu, 38% responden merasa puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Sementara itu, masih terdapat 1% responden yang merasa sangat tidak puas dan 7% responden yang merasa tidak puas dengan kecepatan pelayanan petugas. Indikator kecepatan pelayanan memiliki nilai rata-rata yang paling rendah dibandingkan indikator lainnya, yaitu hanya sebesar 3,78.

Hal ini menandakan bahwa responden belum cukup puas dengan kecepatan pelayanan 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, kecepatan pelayanan merupakan hal yang sangat penting terutama saat mengatasi permasalahan yang membutuhkan penyelesaian cepat dan tepat.

Petugas diharapkan dapat lebih responsif dalam memberikan solusi pelayanan yang tepat saat terjadi kendala dalam hal Pendidikan dan Kemahasiswaan di Vokasi UI.

# Tingkat Kepuasan Pelayanannya yang Diterima

# 13

## Kesopanan dan keramahan petugas



**Grafik 8. Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Berdasarkan Grafik 8, sebanyak 32% responden merasa puas dengan kesopanan dan keramahan para petugas. Selain itu, 40% responden merasa puas dengan sikap sopan dan ramah para petugas dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Sementara itu, masih terdapat 2% responden yang merasa sangat tidak puas dan 2% responden yang merasa tidak puas dengan kesopanan dan keramahan petugas. Indikator kecepatan pelayanan memiliki nilai rata-rata yang paling rendah dibandingkan indikator lainnya, yaitu hanya sebesar 3,96. Hal ini menandakan bahwa responden belum cukup puas dengan kesopanan dan keramahan petugas di bidang pendidikan dan kemahasiswaan.

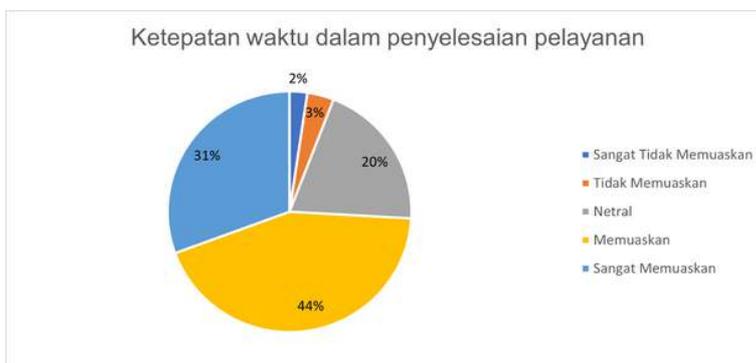
Indikator ini penting untuk menjadi perhatian dalam perbaikan pelayanan pendidikan dan kemahasiswaan di masa yang akan datang. Di samping kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan petugas, sikap sopan dan ramah saat memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting.

Petugas diharapkan dapat lebih memberikan pelayanan yang prima di bidang pendidikan dan kemahasiswaan di Vokasi UI.

# 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 (44% responden). Sebanyak 31% responden bahkan merasa sangat puas dengan ketepatan waktu petugas. Sementara itu, masih terdapat 2% responden yang merasa sangat tidak puas dan 3% responden merasa tidak puas dengan waktu yang diperlukan petugas dalam penyelesaian pelayanannya. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,96 yang berarti responden belum cukup puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan.

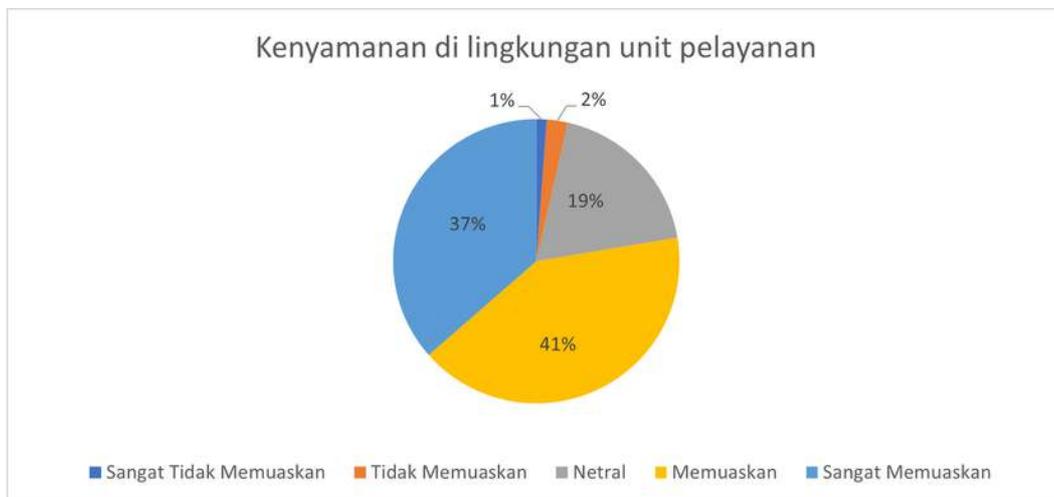
Indikator ini penting untuk menjadi perhatian dalam perbaikan pelayanan pendidikan dan kemahasiswaan di masa yang akan datang. Di samping kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan petugas, ketepatan saat memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting.

Petugas diharapkan dapat lebih memberikan pelayanan yang prima di bidang Pendidikan dan Kemahasiswaan di Vokasi UI.

# Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

# 15

## Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan



**Grafik 10. Kenyamanan di Lingkungan Unit Pelayanan**

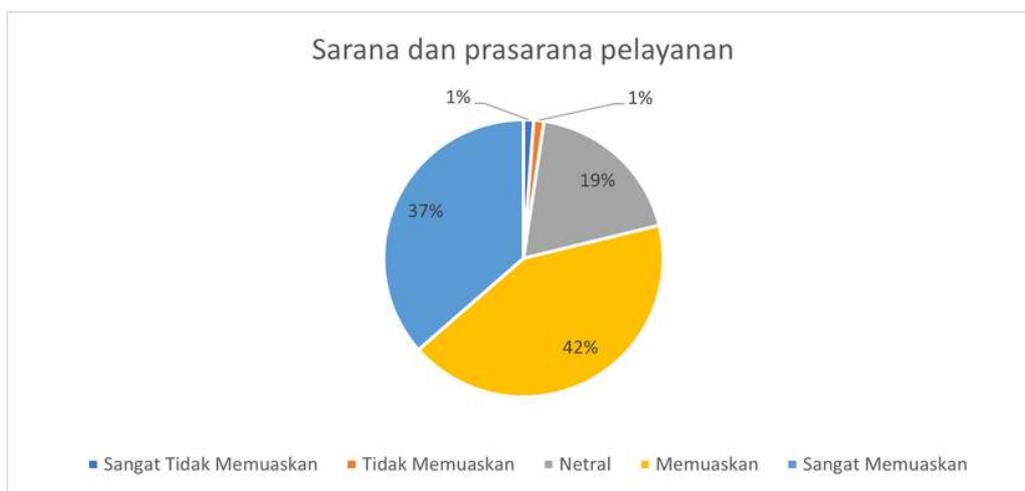
Berdasarkan Grafik 10, sebanyak 37% responden merasa kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sangat memuaskan. Selain itu, 41% responden pun berpendapat kenyamanan di lingkungan unit pelayanan Vokasi UI sudah memuaskan. Sementara itu, masih terdapat 1% responden yang merasa sangat tidak puas dan 2% responden merasa tidak puas dengan kenyamanan di unit pelayanan pendidikan dan kemahasiswaan Vokasi UI. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,09 yang berarti responden sudah merasa puas dengan kenyamanan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan.

Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan harus tetap ditingkatkan lagi agar Unit Pendidikan dan Unit Kemahasiswaan Vokasi UI dapat memberikan pelayanan prima sehingga pengguna layanan merasa nyaman.

# 16

## Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

### Sarana dan prasarana pelayanan



**Grafik 11. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Berdasarkan Grafik 11 sebanyak 37% responden merasa sangat puas dan 42% responden merasa puas dengan sarana dan prasarana pelayanan pendidikan dan kemahasiswaan di Vokasi UI saat ini. Namun, masih terdapat 1% responden yang sangat tidak puas dan 2% responden yang tidak puas dengan sarana dan prasarana pelayanan di Vokasi UI. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,12 yang berarti responden sudah puas dengan sarana dan prasarana yang ada saat ini.

Indikator sarana dan prasarana memperoleh nilai yang paling tinggi, bersama dengan indikator tanggung jawab petugas dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan. Hal ini menandakan bahwa didukung dengan sarana yang ada, petugas dapat bertanggung jawab dan mampu memberikan pelayanan yang baik bagi para sivitas akademika di Vokasi UI.

# 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.

- Cukup Memuaskan
- Tidak ada saran, pelayanan cukup bagus dan memuaskan
- Semoga pelayanan di vokasi UI bisa lebih baik
- Pelayanan yg diberikan sudah baik
- Sejauh ini semuanya ramah dan baik
- So far so good
- pelayanan yang sudah baik sebaiknya di pertahankan
- Sudah baik
- Semoga lancar terus kerjanya di masa depan
- Tidak ada saran dikarenakan sudah berjalan dengan lancar
- Saran saya tentang peningkatan pelayanan sangat diperlukan dan sangat membantu
- Mungkin dalam penyebaran info terkait berkas cicilan dapat disebutkan dengan secara lebih detail
- Setiap jurusan waktu pengambilannya dipisah.
- ada beberapa mahasiswa yg telat mendapat ktm
- Alur peminjaman lebih dipermudah agar tidak mempersulit mahasiswa
- saya merasa keramahan dari petugas gedung pelayanan dimulai dari satpam hingga staff unit di ruangan-ruangan pelayanan masih dapat jauh ditingkatkan.
- Ditingkatkan lagi agar pelayanannya lebih bagus lagi
- untuk perizinan mungkin lebih permudah di area kampus jujur ada rasa iri dengan beberapa fakultas yang memberikan kelonggaran kepada mahasiswanya
- Satpam di gedung terkait lebih ramah dan menghargai orang selesai berbicara, menjelaskan keperluannya apa baru bisa di respon! terima kasih
- Bapak ibu sekalian bisa melihat dari jawaban pertanyaan saya diatas. Jika memang admin sangat penasaran bisa langsung nanya ke mahasiswa aktif yang pernah berurusan dengan kemahasiswaan yang ribet itu

# 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 sudah cukup baik.
- Prosedur peminjaman fasilitas sebaiknya diperjelas dan dipersingkat sehingga tidak berbelit-belit.
- Prosedur perizinan kegiatan sebaiknya diperjelas dan dipersingkat sehingga tidak berbelit-belit.
- Publikasi mengenai informasi di bidang layanan Pendidikan dan kemahasiswaan harus lebih ditingkatkan.



VOKASI UI  
PUNTA BUKU KEHITAMAN

# 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	5
Tidak	70
Kosong	10
Total	85

Berdasarkan Tabel 2, sebanyak 70 responden menjawab bahwa tidak ada pungutan dan 10 responden tidak menjawab ketika ditanyakan apakah terdapat pungutan pada layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan di Vokasi UI. Sementara itu, terdapat 5 responden yang menjawab bahwa terdapat pungutan di layanan Pendidikan dan kemahasiswaan di Vokasi UI.

Namun, ketika ditanyakan lebih jauh mengenai jenis pungutan tersebut, hanya satu responden yang menjawab. Responden tersebut menyatakan bahwa pungutan tersebut terkait biaya tambahan lembur bagi OB untuk peminjaman kelas.



Tim Zona Integritas  
Program Pendidikan Vokasi UI