

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Unit Humas

Jan - Mar 2023



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>.



VOKASI UI BERI EDUKASI LITERASI KEUANGAN DESA MARINSOW, SI

Depok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinsow sebagai sumber daya manusia yang potensial, sebagai salah satu daerah wisata prioritas di Indonesia yang berkembang dari mengelola *homestay*. Sebagai salah satu daerah wisata alam dan budaya, beberapa di antara mereka menjadikan *homestay* sebagai sumber penghasilan utama. Kendati begitu, ada juga yang menambahkan, 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 Marinsow masih banyak yang memiliki pemahaman yang terbatas mengenai pengelolaan sumber daya manusia yang mengelola obyek wisata tersebut, salah satunya dalam hal literasi keuangan. Saat ini, warga Marinsow masih banyak yang memiliki pemahaman bahwa menabung diperoleh dari sisa seluruh penghasilan.

Melihat kondisi ini, Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (UI), melalui pengabdian masyarakat (pengmas) yang diketuai Karin Amelia Sefiri, S.Pd., M.Si. memberikan literasi keuangan bagi warga Desa Marinsow agar perlu dilakukan di awal setelah menerima penghasilan, bagi warga Desa Marinsow bahwa menabung perlu dilakukan di awal setelah menerima penghasilan, bagi warga Desa Marinsow bahwa menabung perlu dilakukan di awal setelah menerima penghasilan, bagi warga Desa Marinsow bahwa menabung perlu dilakukan di awal setelah menerima penghasilan, bagi warga Desa Marinsow bahwa menabung perlu dilakukan di awal setelah menerima penghasilan.

"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 Karin.

VOKASI UI BERI EDUKASI LITERASI KEUANGAN BAGI PELAKU USAHA *HOMESTAY* DESA MARINSOW, SULAWESI UTARA

Depok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinsow, Lingsung Timur, Sulawesi Utara, banyak yang berkegiatan dari mengelola *homestay*. Sebagai salah satu daerah wisata prioritas di Indonesia yang berkembang dari mengelola *homestay*. Sebagai salah satu daerah wisata alam dan budaya, beberapa di antara mereka menjadikan *homestay* sebagai sumber penghasilan utama. Kendati begitu, ada juga yang menambahkan, 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 Marinsow masih banyak yang memiliki pemahaman bahwa menabung diperoleh dari sisa seluruh penghasilan.

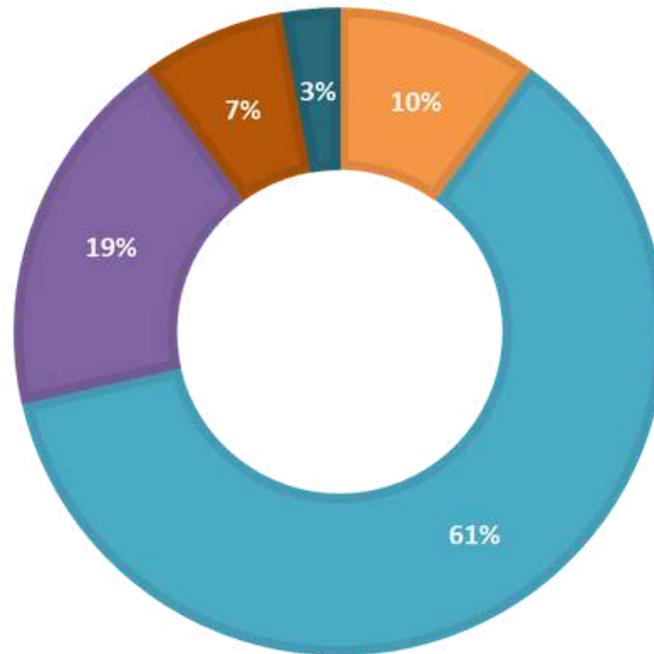
Melihat kondisi ini, Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (UI), melalui pengabdian masyarakat (pengmas) yang diketuai Karin Amelia Sefiri, S.Pd., M.Si. memberikan literasi keuangan bagi warga Desa Marinsow agar perlu dilakukan di awal setelah menerima penghasilan, bagi warga Desa Marinsow bahwa menabung perlu dilakukan di awal setelah menerima penghasilan, bagi warga Desa Marinsow bahwa menabung perlu dilakukan di awal setelah menerima penghasilan, bagi warga Desa Marinsow bahwa menabung perlu dilakukan di awal setelah menerima penghasilan.

"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 Karin.

Status Responden

03

■ Dosen ■ Mahasiswa ■ Tenaga Kependidikan ■ Masyarakat Umum ■ Lainnya



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 70 responden mengisi survei layanan Unit Humas. Adapun status responden tertinggi yang mengisi survei tersebut merupakan mahasiswa sebanyak 43 orang atau sebesar 61%.

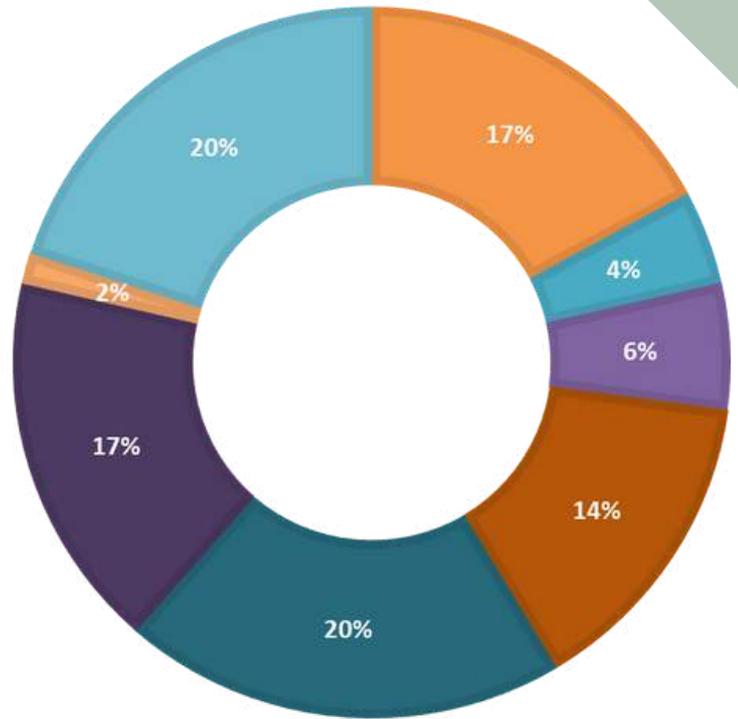
Kemudian, diikuti dengan Tenaga Kependidikan sebanyak 13 orang atau sebesar 19%. Responden selanjutnya adalah Dosen sebanyak 7 orang atau sebesar 10%.

Selanjutnya, Masyarakat Umum sebanyak 5 orang atau sebesar 7% dan Lainnya sebanyak 2 orang atau sebesar 3%.

04

Jenis Layanan

- Permintaan cendera mata
- Penerbitan sertifikat
- Pembuatan dan publikasi artikel/siaran pers
- Penanganan keluhan
- Permintaan publikasi di media sosial dan website
- Layanan contact center
- Permintaan publikasi media luar ruang (spanduk, baliho, umbul-umbul)
- Permintaan informasi publik



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 70 responden menerima 8 jenis layanan Unit Humas. Responden paling banyak menerima layanan permintaan informasi publik dan permintaan publikasi di media sosial dan *website*, responden yang menjawab dengan kedua layanan tersebut masing-masing memiliki 20% presentase atau sama dengan 14 orang.

Jenis layanan yang paling banyak diambil kedua adalah layanan contact center dan permintaan cendera mata, masing-masing layanan ini memiliki 12 responden atau 17,1%.

Jenis layanan yang banyak diambil ketiga adalah penanganan keluhan dengan 10 responden yang memilih jenis layanan tersebut.

Layanan keempat yang banyak diambil adalah pembuatan dan publikasi artikel/pers, selanjutnya ada penerbitan sertifikat sebanyak 3 responden dan yang terakhir ada permintaan publikasi media luar ruang (spanduk, baliho dan umbul-umbul) sebanyak 1 responden.

Sedangkan, tidak ada responden yang mengisi survei untuk layanan permintaan liputan kegiatan.

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 2023

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	70	2.00	4.00	3.40	0.68
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	70	2.00	4.00	3.47	0.63
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	70	2.00	4.00	3.41	0.67
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	70	2.00	4.00	3.45	0.65
Kecepatan pelayanan	70	1.00	4.00	3.22	0.74
Kesopanan dan keramahan petugas	70	2.00	4.00	3.41	0.67
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	70	2.00	4.00	3.31	0.62
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	70	2.00	4.00	3.34	0.63
Sarana dan prasarana pelayanan	70	2.00	4.00	3.43	0.67
Valid N (listwise)	70				

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

07

Analisis kepuasan pelayanan ini menggunakan skala *likert* dengan rentang penilaian antara 1 (sangat tidak memuaskan) hingga 4 (sangat memuaskan). Berdasarkan Tabel 1, maka dapat diketahui rata-rata responden sudah merasa puas dengan pelayanan Humas di lingkungan Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (rata-rata keseluruhan 3,38). 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 kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, yaitu sebesar 3,47 (memuaskan). Sementara itu, kecepatan pelayanan menjadi indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah, yaitu 3,22 (cukup memuaskan). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan para petugas dinilai cukup cepat dalam merespon permintaan atau mengatasi permasalahan dari para pengguna pelayanan Humas.

Sementara itu, berdasarkan nilai standar deviasi, diketahui bahwa nilai simpang baku paling tinggi terdapat dalam indikator kecepatan pelayanan 0,74. 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.

Indikator kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan, masing-masing memperoleh nilai standar deviasi paling rendah (0,63). Angka tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendapat yang sama mengenai kedisiplinan petugas dan kenyamanan pemberian 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 (52% responden). Sementara itu, masih terdapat 11% responden yang merasa prosedur pelayanan di Vokasi UI tidak memuaskan. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,40 yang berarti kemudahan prosedur pelayanan Humas di Vokasi UI sudah memuaskan.

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

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

09

Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 4. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 4, sebanyak 54% responden merasa kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sangat memuaskan. Lalu, 39% responden pun berpendapat kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah memuaskan. Sementara itu, masih terdapat 7% responden yang merasa tidak puas dengan kedisiplinan petugas ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,47 yang berarti responden sudah merasa puas dengan kedisiplinan petugas Unit Humas dalam memberikan pelayanan.

Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan harus tetap ditingkatkan lagi agar Unit Humas Vokasi UI dapat memberikan pelayanan yang prima.

10

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 5. Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 5, sebanyak 51% responden merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, 39% responden juga merasa puas dengan tanggung jawab petugas. Sementara itu, masih terdapat 10% responden yang merasa tidak puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Rata-rata jawaban responden termasuk yang tertinggi dibandingkan indikator lainnya, yaitu 3,41.

Rata-rata tersebut menandakan bahwa mayoritas responden sudah puas dengan tanggung jawab petugas dalam 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.

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

11

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 6. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 6, sebanyak 54% responden merasa sangat puas dengan kemampuan para petugas. Selain itu, 37% responden merasa puas dengan kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan di bidang humas. Sementara itu, masih terdapat 9% responden yang merasa tidak puas dengan kemampuan petugas. Rata-rata indikator tersebut mencapai hanya sebesar 3,45. Hal ini menandakan bahwa responden sudah cukup puas dengan kemampuan yang dimiliki petugas ketika memberikan pelayanan.

Petugas diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kemampuannya ketika memberikan pelayanan yang prima di bidang humas di Vokasi UI.

12

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Kecepatan pelayanan



Grafik 7. Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 7, sebanyak 44% responden merasa kecepatan pelayanan para petugas sangat memuaskan. Selain itu, 40% responden merasa puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di bidang humas. Sementara itu, masih terdapat 2% responden yang merasa sangat tidak puas dan 14% 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 3,22.

Hal ini menandakan bahwa responden belum cukup puas dengan kecepatan pelayanan di bidang humas. Indikator ini penting untuk menjadi perhatian pelayanan humas di masa yang akan datang agar menjadi lebih baik. 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 yang berkaitan dengan bidang kehumasan di Vokasi UI.

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

13

Kesopanan dan keramahan petugas



Grafik 8. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berdasarkan Grafik 8 sebanyak 51% responden merasa sangat puas dan 39% responden merasa puas dengan kesopanan dan keramahan petugas Unit Humas di Vokasi UI saat ini. Namun, masih terdapat 10% responden yang tidak puas dengan sarana dan kesopanan dan keramahan petugas humas di Vokasi UI. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,41 yang berarti responden sudah puas dengan kesopanan dan keramahan petugas yang ada saat ini.

Indikator kesopanan dan keramahan petugas memperoleh nilai yang paling tinggi di urutan ketiga, bersama dengan indikator tanggung jawab petugas dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan.

Hal ini menandakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas mampu memberikan pelayanan yang baik bagi para sivitas akademika 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 sangat puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan (40% responden). Sebanyak 51% responden bahkan merasa sangat puas dengan ketepatan waktu petugas. Sementara itu, masih terdapat 9% responden yang merasa tidak puas dengan waktu yang diperlukan petugas dalam penyelesaian pelayanannya. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,31 yang berarti responden belum cukup puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan.

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

Petugas diharapkan dapat lebih memberikan pelayanan yang prima di bidang kehumasan di Vokasi UI.

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 tingkat disiplin petugas dalam memberikan pelayanan yang terdapat di Vokasi UI (43% responden). Bahkan, terdapat 48% responden yang merasa sangat puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. Sementara itu, masih terdapat 9% responden yang merasa kenyamanan di lingkungan unit pelayanan tidak memuaskan. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,34 yang berarti kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sudah cukup baik.

Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun kenyamanan di lingkungan unit pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi 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 37% responden merasa puas dan 53% responden merasa sangat puas dengan sarana dan prasarana pelayanan humas di Vokasi UI saat ini. Namun, masih terdapat 10% responden yang tidak puas dengan sarana dan prasarana pelayanan humas di Vokasi UI. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,43 yang berarti responden sudah puas dengan sarana dan prasarana yang ada saat ini.

Hal tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Unit Humas Vokasi UI sudah cukup baik.

Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun sarana dan prasarana di lingkungan Unit Humas dapat lebih ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin yang sangat memuaskan dari para pengguna.

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 sesuai prosedur dan pelayanan cukup baik
- Sudah baik
- Very good
- Sudah sangat baik dan sangat membantu.
- Pertahankan
- Sudah baik, terus evaluasi diri untuk semakin baik ya
- Udah cukup sih, paling agak fast respon aja, tp di aku ga terlalu bermasalah soalnya paham yang chat pasti banyak
- Pelayanan sudah sangat baik, Pertahankan. dan perlu ditingkatkan lagi kedepannya supaya lebih baik lagi.
- saran dari saya adalah diusahakan untuk fast respon dlm dm ig, tapi karna sudah dibales dan pelayanannya keren, aku kasi bintang 5
- prosesnya jangan terlalu sulit
- Di percepat
- Semoga untuk kedepannya perizinan, dsb. dipermudah dan dipercepat
- Membuat form permintaan publikasi
- Lebih aware dengan kegiatan Mahasiswa dengan cara saling berinisiatif dalam komunikasi serta menjalin hubungan yang baik kepada 15 Himpunan, BEM Vokasi, DPM Vokasi, serta 4 BSO yang ada.

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 sesuai prosedur dan sangat membantu.
- Kecepatan pelayanan berupa memberikan respons terhadap pertanyaan yang diajukan penerima layanan perlu ditingkatkan.
- Permintaan pembuatan formulir publikasi.
- Publikasi mengenai informasi di bidang layanan Pendidikan dan kemahasiswaan harus lebih ditingkatkan.
- Menjalin hubungan yang baik dengan UKM Vokasi UI agar lebih *aware* terhadap kegiatan mahasiswa yang akan diselenggarakan.



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