

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan

Apr - Jun 2024



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;
11. Pelayanan Permohonan Izin Kegiatan; dan
12. Pelayanan Lost and Found.

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

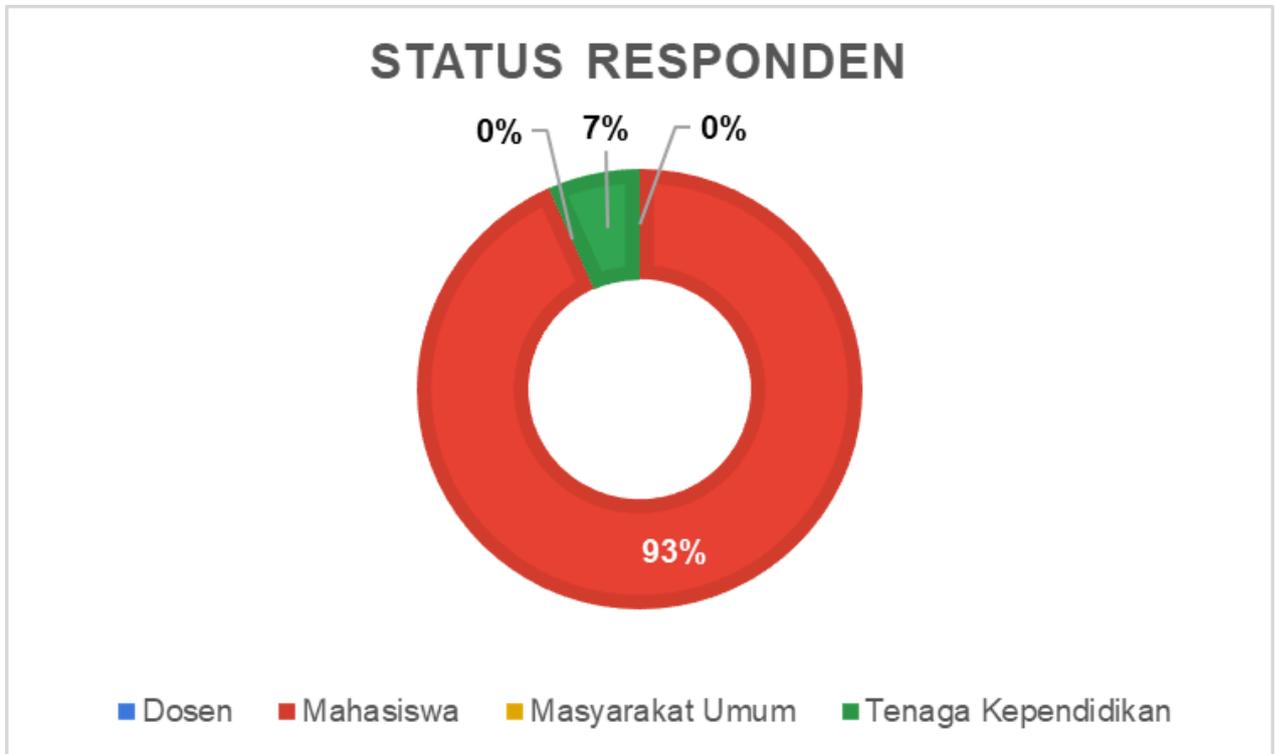
Nomor: PENG-UN2.FIAD/PPDPA1.R/2022
KALENDER AKADEMIK TAHUN AKADEMIK 2022/2023
(Nomor: SK Rektor UI nomor 599/SK/REK/2022, tertanggal 28 Maret 2022)

REGISTRASI	GASAL	SEMESTER
A. PENERIMAAN MAHASISWA BARU		
1. Jalur PPKB	7 Februari – 8 Maret 2022	—
2. Jalur SIMAK UI	10 – 21 Agustus 2022	—
B. REGISTRASI ADMINISTRASI		
1. MAHASISWA BARU		
1. Jalur PPKB	27 – 29 April 2022	—
2. Jalur SIMAK UI	2 Juli 2022	—
3. Pengisian Sistem Akademik Universitas	9 Agustus 2022	—
4. Display Kartu Keptuhan Mahasiswa	15 Agustus 2022	—
5. Orientasi Keptuhan Kampus (OKK)	15 Agustus 2022	—
6. Pengisian Sistem Akademik Fakultas	16 – 19 Agustus 2022	—
II. MAHASISWA LAMA		
1. Data Akhiv Pengisian Cuti Akademik	29 Juli 2022	27 Januari 2023
2. Data Pengisian Cuti dan BCP	15 Juli 2022	28 Januari 2023
3. Penyerahan Bilyet Pendidikan Sistem	30 Juli – 31 Agustus 2022	28 Jan – 28 Februari 2023
4. Data Akhiv Pengisian rekamtek (Formasi Denda)	30 September 2022	31 Maret 2023
C. REGISTRASI AKADEMIK		
1. Register Akademik mata kuliah	10 – 21 Agustus 2022	25 Jan – 9 Feb 2023
D. PERIKULIAHAN DAN UJIAN		
1. Periode Perkuliahan Terpadu (UJUSIAS)	29 Agast – 30 Desember 2022	13 Februari – 16 Jun 2023
2. Periode Ujian Akhir Semester (UAS)	12 – 23 Desember 2022	29 Mar – 9 Jun 2023
3. Ujian Akhir Ujian Tengah Semester (UATSA)	30 Desember 2022	16 Jun 2023
4. Ujian Akhir Ujian Tengah Semester (UATSA)	10 Januari 2023 (pukul 14.00)	22 Jun 2023 (pukul 14.00)
E. KELELUASAN DAN WISUDA		
1. Ujian Akhir Yudisium Program Studi	11 Januari 2023	18 Juli 2023
2. Ujian Akhir Yudisium Program Studi	12 Januari 2023	22 Juli 2023
3. Ujian Akhir Pengetahuan Calon Program Vokasi	13 Januari 2023	25 Juli 2023
4. Penerimaan Pendaftaran dan Ujian Wawancara	21 Januari 2023	28 Juli 2023
5. Ujian Akhir Pengetahuan Calon Program Vokasi	8 Maret 2023 (pukul 14.00)	17 Juli 2023 (pukul 14.00)
6. Ujian Akhir Pengetahuan Calon Program Vokasi	12 Maret 2023 (pukul 14.30)	21 Juli 2023 (pukul 14.30)
F. PENSIBILAN BOKHANG		
1. Sertifikat PDI (Dikti) – FOR LAP (Tahap I)	1 – 17 Juli 2022	1 – 15 Maret 2023
2. Sertifikat PDI (Dikti) – FOR LAP (Tahap II)	18 Januari – 8 Februari 2023	1 – 15 Agustus 2023





Status Responden 03



Grafik 1. Status Responden

Pada survei mengenai kepuasan layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia periode April - Juni 2024 telah terkumpul 30 responden.

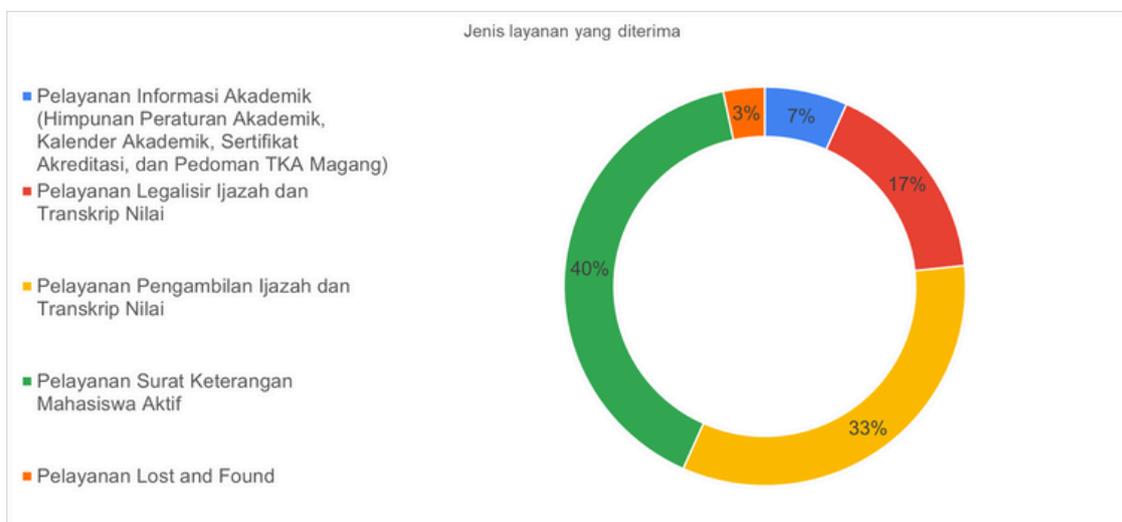
Total responden tersebut terdiri dari mahasiswa sebesar 93% responden dan tenaga kependidikan sebesar 7%.

Pada survei periode ini tidak ada responden yang berasal dari dosen dan masyarakat umum.

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



04 Jenis Layanan



Grafik 2. Jenis Layanan yang Diterima

Jenis layanan dibedakan menjadi 12 kategori layanan. Pelayanan Surat Keterangan Mahasiswa Aktif menjadi layanan yang paling banyak digunakan oleh responden sebanyak 40%. Selain itu, Pelayanan Pengambilan Ijazah dan Transkrip Nilai juga menjadi layanan yang paling sering digunakan oleh responden.

Pelayanan Peminjaman Alat Penunjang Perkuliahan (spidol, speaker, toa, pointer, dll.), Pelayanan Pengambilan Kit Perkuliahan (laporan dan presensi perkuliahan), Online Public Access Cataloging, Pelayanan Permohonan Cicilan Biaya Pendidikan, Pelayanan Permohonan Beasiswa, Pelayanan Pengambilan Kartu Tanda Mahasiswa, dan Pelayanan Permohonan Izin Kegiatan menjadi layanan yang tidak digunakan sama sekali oleh responden.

Pelayanan Informasi Akademik (Himpunan Peraturan Akademik, Kalender Akademik, Sertifikat Akreditasi, dan Pedoman TKA Magang), Pelayanan Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai, dan Pelayanan Lost and Found menjadi yang paling sedikit digunakan oleh responden.



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WIB & SUKSES

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 April - Juni 2024

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	30	3	4	3,90	0,30
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	30	2	4	3,83	0,45
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	30	2	4	3,83	0,45
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	30	2	4	3,87	0,43
Kecepatan pelayanan	30	3	4	3,90	0,30
Kesopanan dan keramahan petugas	30	3	4	3,93	0,25
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	30	2	4	3,87	0,43
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	30	2	4	3,83	0,45
Sarana dan prasarana pelayanan	30	3	4	3,87	0,34
Valid N (listwise)	30				



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 Pendidikan dan Kemahasiswaan di lingkungan Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (rata-rata keseluruhan 3,87). 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 kesopanan dan keramahan petugas sebesar 3,93 (sangat memuaskan). Sementara itu, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, dan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan menjadi indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah, yaitu masing-masing sebesar 3,83 (cukup memuaskan). Kendati demikian, angka tersebut masih menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Unit Pendidikan dan Unit Kemahasiswaan sudah cukup memuaskan.

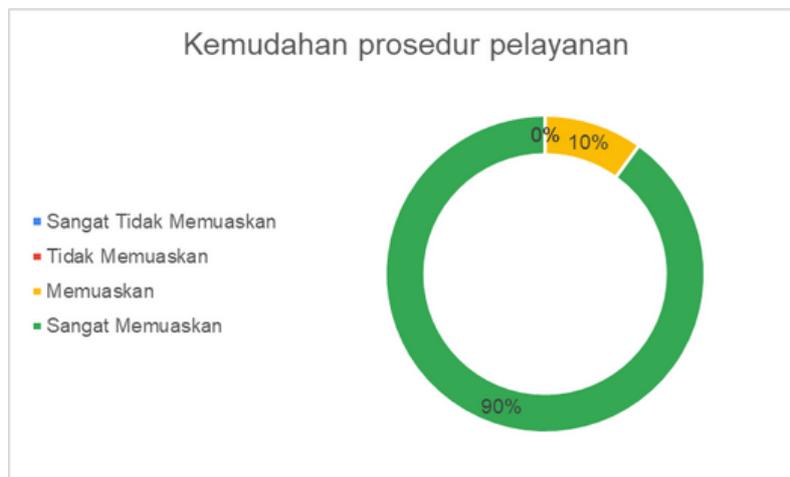
Sementara itu, berdasarkan nilai standar deviasi, diketahui bahwa nilai simpang baku paling tinggi terdapat pada indikator kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, dan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan menjadi indikator masing-masing sebesar 0,45. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kepuasan responden dalam menilai kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, serta kenyamanan pelayanan sangat bervariasi. Perbedaan pendapat di antara responden yang sangat bervariasi dapat menyebabkan rata-rata indikator tersebut menjadi sedikit rendah.

Sementara itu, 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 dalam memberikan 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 terdapat di Vokasi UI (90% responden) dan 10% merasa puas. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,90 yang berarti kemudahan prosedur pelayanan Pendidikan dan Kemahasiswaan di Vokasi UI sudah sangat memuaskan.

Jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2024, terdapat peningkatan terhadap indikator tersebut. Sebelumnya, indikator tersebut mendapat nilai rata-rata sebesar 3,77 menjadi 3,90.

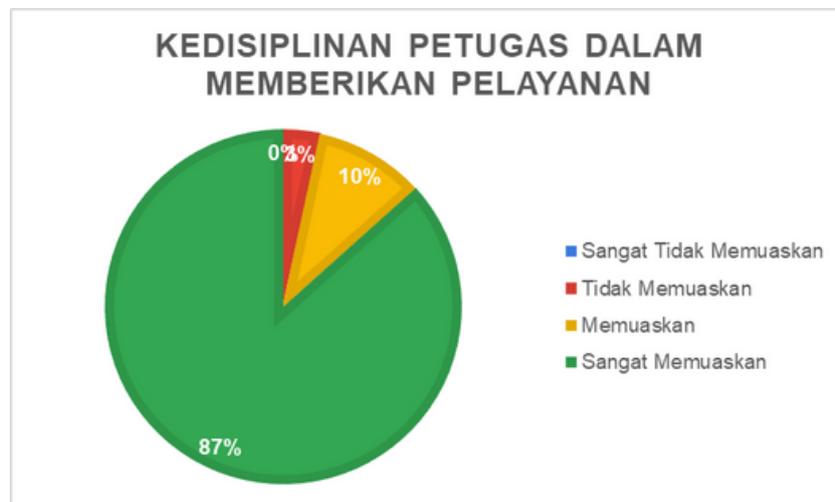
Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun kinerja pelayanan masih dapat lebih ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin maksimal dari para penggunanya.



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 (10% responden). Bahkan, terdapat 87% responden yang merasa sangat puas dengan kedisiplinan petugas. Sementara itu, masih terdapat 3% responden yang merasa tidak puas. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,83 yang berarti petugas sudah disiplin ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI.

Terdapat peningkatan jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2024 yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata indikator sebesar 3,79 menjadi 3,83.

Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun tingkat kedisiplinan petugas masih dapat lebih ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin maksimal 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 (10% responden). Sebanyak 87% responden bahkan merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas. Sementara itu, masih terdapat 3% responden yang merasa tidak puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,83 yang berarti responden sudah sangat puas dengan tanggung jawab petugas ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI. Terdapat peningkatan jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2024 yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata indikator sebesar 3,79 menjadi 3,83.

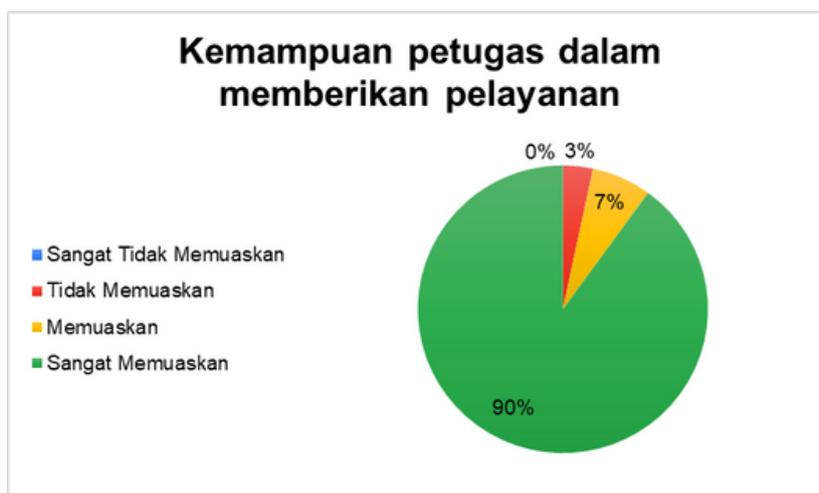
Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun tanggung jawab petugas masih dapat lebih ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin yang maksimal dari para penggunanya.



Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

11

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 6. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 6, sebanyak 7% responden merasa puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan layanan bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Selain itu, 90% responden bahkan merasa sangat puas dengan kemampuan petugas. Sementara itu, masih terdapat 3% responden yang merasa tidak puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Rata-rata jawaban responden sebesar 3,87 menandakan bahwa mayoritas responden sudah sangat puas dengan kemampuan petugas ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI.

Jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2024, terdapat sedikit kenaikan terhadap indikator tersebut yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata 3,66 menjadi 3,87.

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

12

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Kecepatan pelayanan



Grafik 7. Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 7, sebanyak 90% responden merasa kecepatan pelayanan para petugas sangat memuaskan. Selain itu, 10% responden merasa puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Nilai rata-rata indikator kecepatan pelayanan adalah sebesar 3,90.

Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kecepatan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2024, terdapat peningkatan pada indikator tersebut. Sebelumnya, nilai rata-rata indikator tersebut adalah 3,66 menjadi 3,90.

Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun kecepatan pelayanan harus tetap ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin yang maksimal dari para penggunanya.



Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

13

Kesopanan dan keramahan petugas



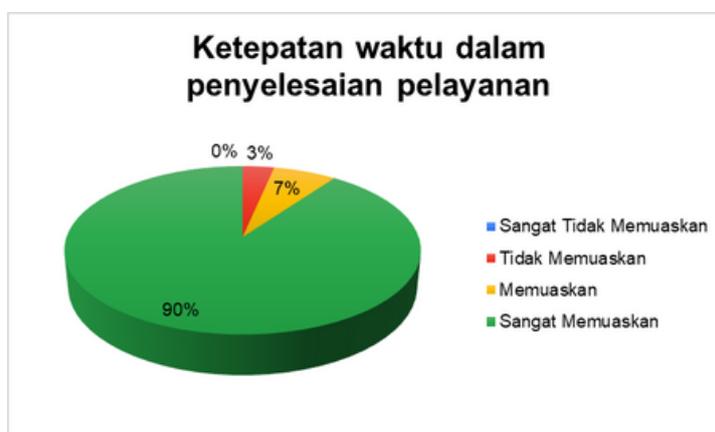
Grafik 8. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berdasarkan Grafik 8, sebanyak 7% responden merasa puas dengan kesopanan dan keramahan para petugas. Selain itu, 93% responden merasa sangat puas dengan sikap sopan dan ramah para petugas dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Indikator tersebut memiliki rata-rata nilai 3,93. Hal ini menandakan bahwa responden sangat puas dengan kesopanan dan keramahan petugas di bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Indikator pelayanan tersebut memiliki nilai paling tinggi dibandingkan indikator lainnya.

Jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2024, terdapat sedikit peningkatan pada indikator tersebut. Sebelumnya nilai rata-rata indikator tersebut menjadi 3,89.

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.

14

Tingkat Kepuasan
Pelayanan yang
DiterimaKetepatan 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 (7% responden). Sebanyak 90% responden bahkan merasa sangat puas dengan ketepatan waktu petugas. Sementara itu, masih terdapat 3% responden yang merasa tidak puas dengan ketepatan waktu penyelesaian pelayannya. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,87 yang berarti responden sangat 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.

Jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2024, terdapat peningkatan terhadap indikator tersebut yang sebelumnya 3,63 menjadi 3,87.



Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

15

Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan



Grafik 10. Kenyamanan di Lingkungan Unit Pelayanan

Berdasarkan Grafik 10, sebanyak 87% responden merasa kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sangat memuaskan. Selain itu, 10% responden pun berpendapat kenyamanan di lingkungan unit pelayanan Vokasi UI sudah memuaskan. Sementara itu, masih terdapat 3% responden yang merasa tidak puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,83 yang berarti responden sudah merasa sangat puas dengan kenyamanan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan.

Terdapat sedikit penurunan terhadap nilai rata-rata indikator tersebut. Sebelumnya, nilai rata-rata indikator kenyamanan di lingkungan unit pelayanan mendapat angka sebesar 3,85 menjadi 3,83.

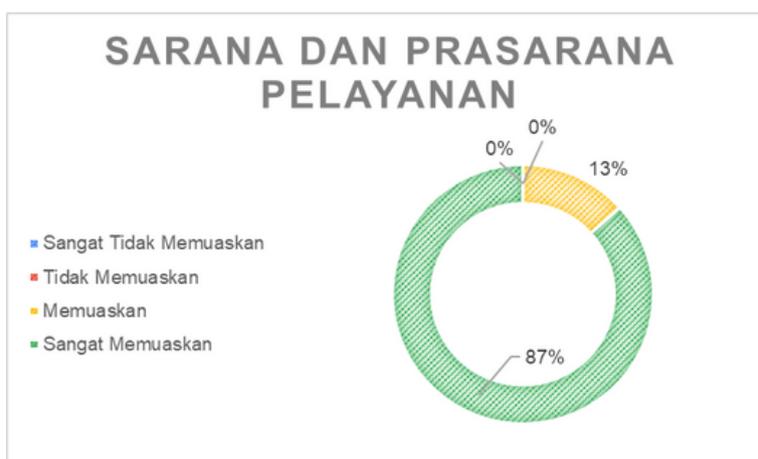
Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun kenyamanan di lingkungan unit pelayanan harus tetap ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin yang maksimal dari para penggunanya.



16

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Sarana dan prasarana pelayanan



Grafik 11. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan Grafik 11 sebanyak 87% responden merasa sangat puas dan 13% responden merasa puas dengan sarana dan prasarana pelayanan pendidikan dan kemahasiswaan di Vokasi UI saat ini. Bahkan, sudah tidak terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap indikator tersebut. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,87 yang berarti responden sudah sangat puas dengan sarana dan prasarana yang ada saat ini.

Jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2024, terdapat penurunan terhadap indikator tersebut yang sebelumnya 3,94 menjadi 3,87.

Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan harus tetap ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin yang maksimal dari para penggunanya.



VOKASI UI
ZONA INTEGRITAS
WIRIA & WIRAMA

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.

- Sudah sangat memuaskan
- sudah bagus, bisa sehari jadi
- terima kasih sudah dibantu pelayanan secara onlinenya
- irs saya sdh dibenerin makasi. maaf merepotkan
- Mbaknya yang didepan jangan jutek2 yaa
- Bapak yg ubanan sepertinya tidak cocok di posisi bikin surat menyurat, tidak fokus, surat saya seharusnya sudah jadi namun hilang
- Ruang tunggu nya panas, pakai AC dong



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 di lingkungan Unit Pendidikan dan Unit Kemahasiswaan, baik luring maupun daring sudah sangat baik;
- Perlu adanya implementasi layanan prima oleh pemberi layanan pendidikan dan kemahasiswaan yang maksimal; dan
- Ruang tunggu pelayanan difasilitasi dengan AC.



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	0
Tidak	27
Kosong	3
Total	30

Berdasarkan Tabel 2, sebanyak 27 responden menjawab bahwa tidak ada pungutan dan 3 responden tidak menjawab ketika ditanyakan apakah terdapat pungutan pada layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan di Vokasi UI.



Tim Zona Integritas
Program Pendidikan Vokasi UI