

# Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Unit Humas

Apr - Jun 2024



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, SU**

Depok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinus berprestasi dalam mengelola *hometstay*. Sebagai sumber daya alam dan budaya, beberapa di antaranya menghasilkan pendapatan. Kendati begitu, ada juga yang mengalami kendala, karena pekerjaan utama mereka adalah pertanian, perikanan, peternakan, 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 Desa Marinus masih banyak yang memiliki pemahaman yang minim mengenai literasi keuangan.

Melihat kondisi ini, Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (UI), melalui pengabdian masyarakat (pengmas) yang diketuai Karim Amelia Salfery, S.Pd., M.Si, memberikan literasi keuangan bagi warga Desa Marinus agar mereka memahami literasi keuangan. Vokasi UI berupaya mengubah literasi keuangan bagi warga Desa Marinus agar mereka memahami literasi keuangan. Vokasi UI berupaya mengubah literasi keuangan bagi warga Desa Marinus agar mereka memahami literasi keuangan. Vokasi UI berupaya mengubah literasi keuangan bagi warga Desa Marinus agar mereka memahami literasi keuangan.

"Produk jasa keuangan yang familiar bagi warga Desa Marinus, hanya sedikit di antara mereka yang memahami literasi keuangan. Selain itu, mereka juga belum mengetahui konsep dasar dari pasar modal," ujar Karim.



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

Depok, 10 Oktober 2022. Masyarakat Desa Marinus, Lingsing Timur, Sulawesi Utara, banyak yang berprestasi dalam mengelola *hometstay*. Sebagai sumber daya alam dan budaya, beberapa di antaranya menghasilkan pendapatan. Kendati begitu, ada juga yang mengalami kendala, karena pekerjaan utama mereka adalah pertanian, perikanan, peternakan, 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 Desa Marinus masih banyak yang memiliki pemahaman yang minim mengenai literasi keuangan.

Melihat kondisi ini, Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (UI), melalui pengabdian masyarakat (pengmas) yang diketuai Karim Amelia Salfery, S.Pd., M.Si, memberikan literasi keuangan bagi warga Desa Marinus agar mereka memahami literasi keuangan. Vokasi UI berupaya mengubah literasi keuangan bagi warga Desa Marinus agar mereka memahami literasi keuangan. Vokasi UI berupaya mengubah literasi keuangan bagi warga Desa Marinus agar mereka memahami literasi keuangan.

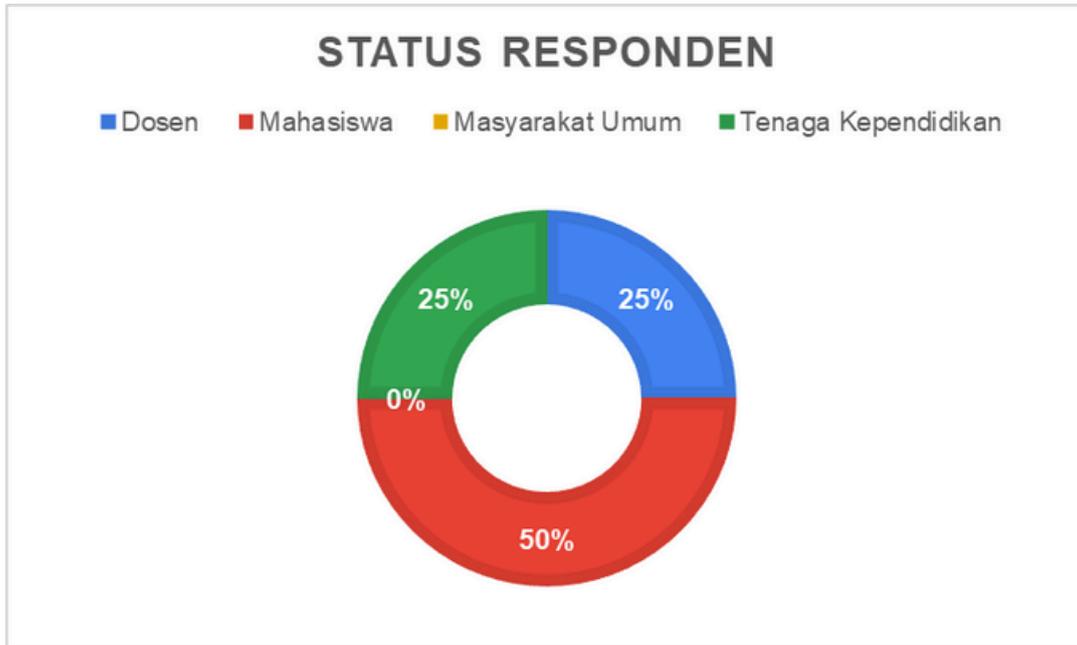
"Produk jasa keuangan yang familiar bagi warga Desa Marinus, hanya sedikit di antara mereka yang memahami literasi keuangan. Selain itu, mereka juga belum mengetahui konsep dasar dari pasar modal," ujar Karim.



VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS  
WIRI & SABRY

# Status Responden

# 03



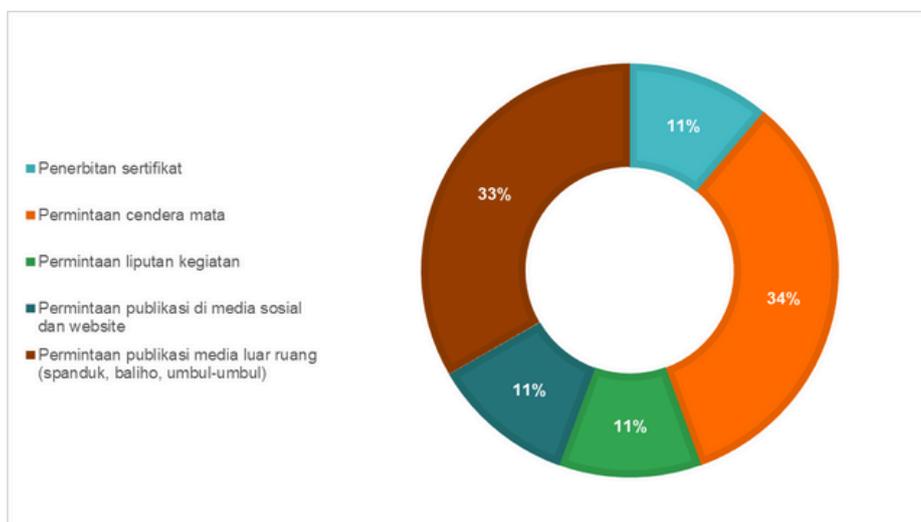
Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 16 responden mengisi survei layanan Unit Humas. Adapun status responden tertinggi yang mengisi survei tersebut merupakan Mahasiswa sebanyak 8 orang atau sebesar 50%.

Kemudian, diikuti dengan Mahasiswa dan Tenaga Kependidikan masing-masing sebanyak 4 orang atau 25%.

Adapun Unit Humas belum mendapatkan responden dari Masyarakat Umum pada periode ini.



# 04 Jenis Layanan



Berdasarkan diagram tersebut, sebanyak 16 responden menerima 5 dari 9 jenis layanan Unit Humas. Responden paling banyak menerima layanan permintaan cendera mata dengan persentase 34%.

Jenis layanan yang paling banyak diambil kedua adalah permintaan publikasi media luar ruang (spanduk, baliho, umbul-umbul) dengan responden sebanyak 33%.

Jenis layanan selanjutnya adalah penerbitan sertifikat, permintaan liputan kegiatan, dan permintaan publikasi di media sosial dan website masing-masing sebanyak 11% responden.



VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS  
WIRIA & WIRIWI

# 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 2024**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	16	3	4	3,88	0,33
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	16	3	4	3,88	0,33
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	16	3	4	3,88	0,33
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	16	3	4	3,88	0,33
Kecepatan pelayanan	16	3	4	3,88	0,33
Kesopanan dan keramahan petugas	16	3	4	3,88	0,33
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	16	3	4	3,88	0,33
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	16	3	4	3,88	0,33
Sarana dan prasarana pelayanan	16	3	4	3,88	0,33
Valid N (listwise)	16				



VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS  
UI

# Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

# 07

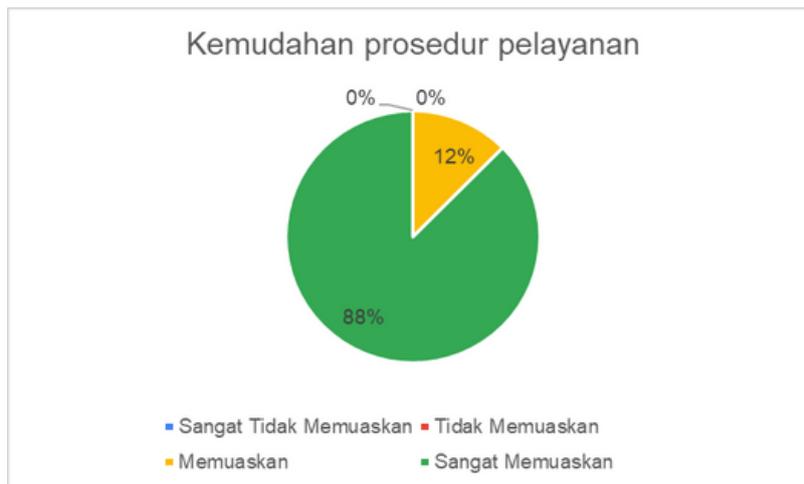
Berdasarkan Tabel 1, maka dapat diketahui rata-rata responden sudah merasa sangat puas dengan pelayanan Humas di lingkungan Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (rata-rata keseluruhan 3,88). Nilai mean pada setiap indikator yang menunjukkan angka di atas 3 yang merupakan batas penilaian ketidakpuasan dan kepuasan responden terhadap pelayanan Humas di lingkungan Program Pendidikan Vokasi UI.

Pada triwulan kedua, semua indikator mendapat angka 3,88 yang menunjukkan bahwa seluruh pelayanan yang diberikan Unit Humas sudah sangat memuaskan. Berdasarkan nilai standar deviasi pun, diketahui bahwa nilai simpang baku setiap layanan memiliki angka 0,33. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kepuasan responden dalam menilai setiap indikator layanan yang diberikan Unit Humas hampir seragam atau semua responden memiliki pendapat yang sama mengenai berbagai layanan tersebut.

# 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 (88% responden). Selain itu, masih terdapat 12% responden yang merasa prosedur pelayanan di Vokasi UI memuaskan.

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

Hasil tersebut juga mengalami peningkatan dibandingkan triwulan pertama (Januari - Maret) 2024. Sebelumnya, rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,78.

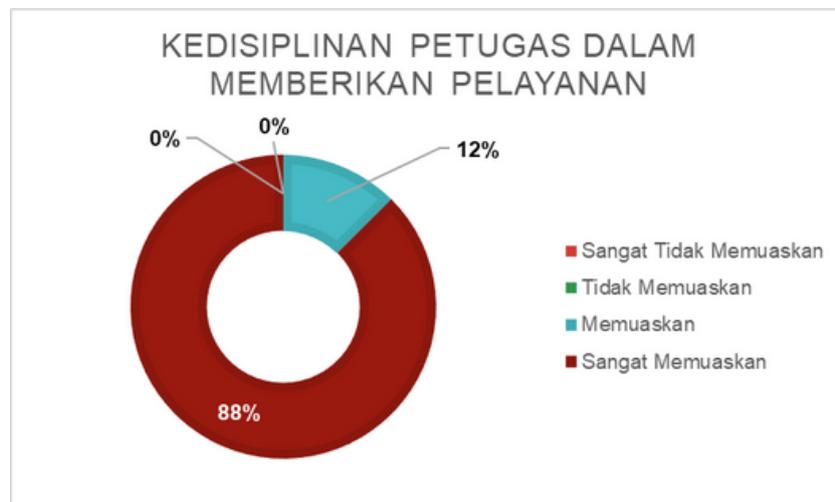


VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS  
WIB & WIRIB

# Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

# 09

## Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan



**Grafik 4. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan**

Berdasarkan Grafik 4, sebanyak 88% responden merasa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sangat memuaskan. Lalu, 12% responden pun berpendapat kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah memuaskan. Bahkan, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut.

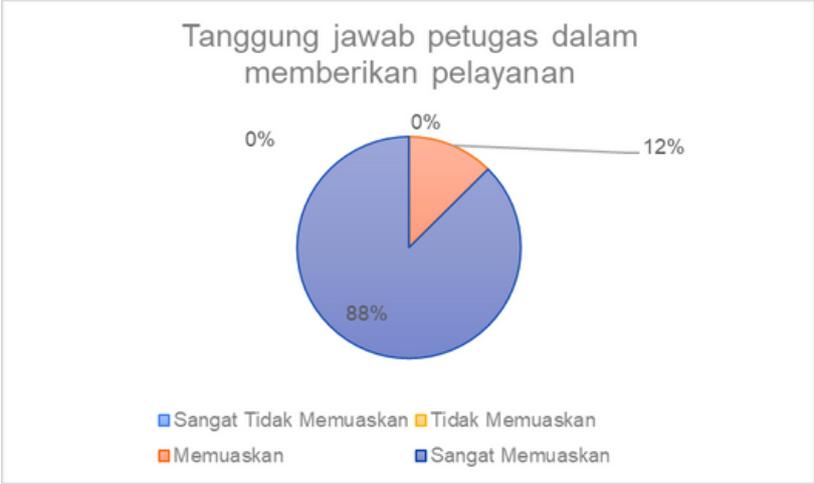
Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,88 yang berarti responden sudah merasa sangat puas dengan kedisiplinan petugas Unit Humas dalam memberikan pelayanan.

Hasil tersebut mengalami sedikit peningkatan dibandingkan triwulan pertama (Januari - Maret) 2024. Sebelumnya, rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,84.

# 10

## Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

### Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan



**Grafik 5. Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan**

Berdasarkan Grafik 5, sebanyak 88% responden merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, 12% responden juga merasa puas dengan tanggung jawab petugas. Lalu, tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atas indikator pelayanan tersebut.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,88. Rata-rata tersebut menandakan bahwa mayoritas responden sudah sangat puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di Vokasi UI.

Meskipun demikian, rata-rata tersebut mengalami sedikit penurunan dibandingkan triwulan pertama (Januari - Maret) 2024. Sebelumnya, rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,89.



# Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

# 11

## Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



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

Berdasarkan Grafik 6, sebanyak 88% responden merasa sangat puas dengan kemampuan para petugas. Selain itu, 12% responden merasa puas dengan kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan di bidang humas. Bahkan, sudah tidak ada responden yang merasa sangat tidak puas dan tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh Unit Humas.

Rata-rata indikator tersebut mencapai angka sebesar 3,88. Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kemampuan yang dimiliki petugas ketika memberikan pelayanan.

Terdapat perbedaan hasil survei jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2024. Responden yang menyatakan kepuasan atas pelayanan tersebut mengalami peningkatan. Rata-rata indikator sebelumnya berada pada angka 3,78.

# 12

## Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

### Kecepatan pelayanan



**Grafik 7. Kecepatan Pelayanan**

Berdasarkan Grafik 7, sebanyak 88% responden merasa kecepatan pelayanan para petugas sangat memuaskan. Selain itu, 12% 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 pada indikator tersebut berada pada angka 3,88

Jika dibandingkan dengan hasil survei pada triwulan pertama (Januari - Maret) 2024, indikator tersebut mengalami sedikit peningkatan. Sebelumnya, rata-rata indikator tersebut adalah 3,78.

Kendati demikian, kecepatan pelayanan yang diberikan Unit Humas dapat ditingkatkan agar mendapatkan poin maksimal dari pengguna layanan tersebut.

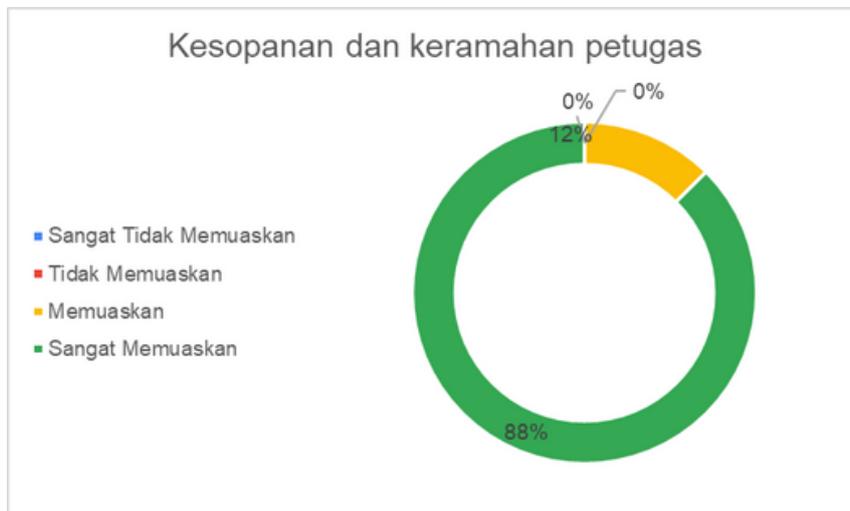


VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS

# Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

# 13

## Kesopanan dan keramahan petugas



**Grafik 8. Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Berdasarkan Grafik 8 sebanyak 88% responden merasa sangat puas dan 12% 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.

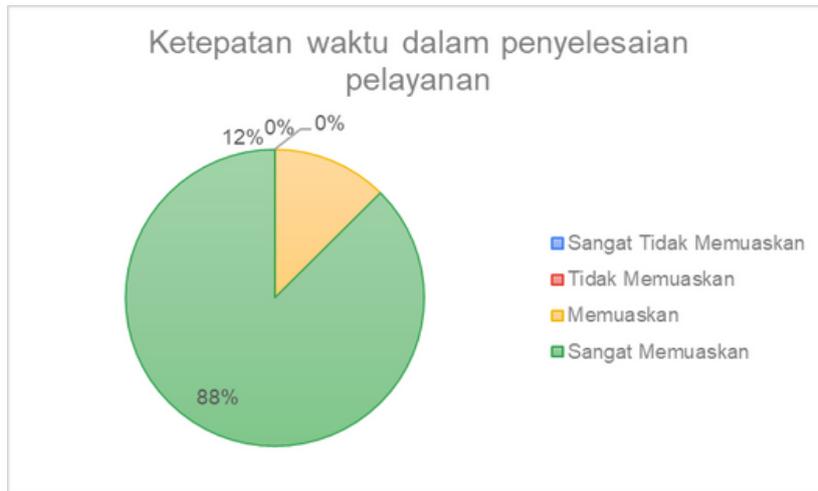
Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,88 yang berarti responden sudah puas dengan kesopanan dan keramahan petugas yang ada saat ini.

Jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2023, terdapat sedikit penurunan angka pada indikator tersebut. Rata-rata indikator tersebut berada pada angka 3,94 sebelumnya.

# 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 (88% responden). Bahkan, sebanyak 12% 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 3,88 yang berarti responden sudah cukup puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan.

Bahkan, jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2023, terdapat peningkatan pada indikator tersebut. Sebelumnya, rata-rata indikator berada pada angka 3,83.

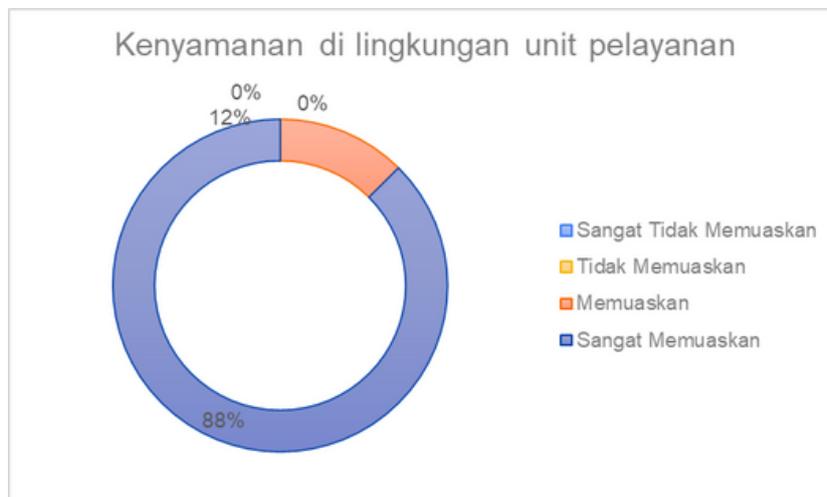


VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS  
WIB & WIRIB

# 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 (12% responden). Bahkan, terdapat 88% responden yang merasa sangat puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.

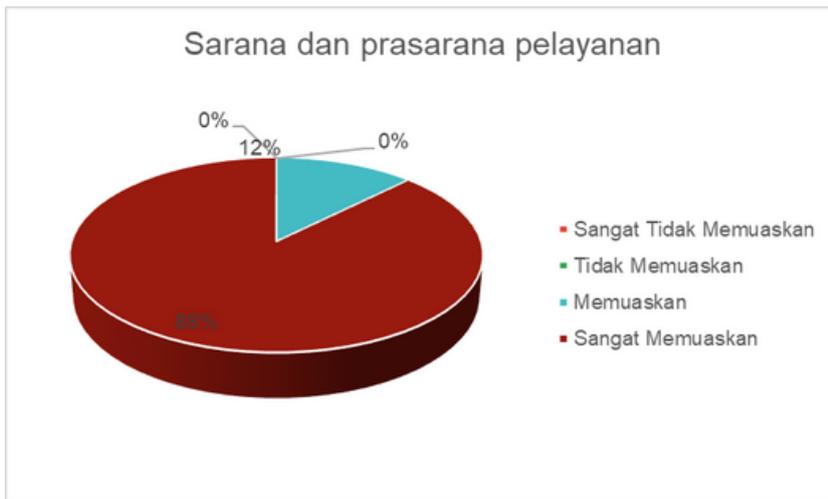
Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,88 yang berarti kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sudah baik. Jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2024, terdapat peningkatan pada indikator tersebut.

Sebelumnya, rata-rata indikator berada pada angka 3,83. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan diharapkan dapat diperbaiki 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 12% responden merasa puas dan 88% 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 3,88. Hal tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan sudah baik. Tetapi, diharapkan agar peningkatan sarana dan prasarana dapat tetap dipertahankan dengan baik.

Jika dibandingkan dengan triwulan pertama (Januari - Maret) 2024, terdapat sedikit peningkatan pada indikator tersebut. Rata-rata indikator pelayanan tersebut sebelumnya mencapai angka 3,83.



VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS  
WIB & SUKSES

# 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.

- sebaiknya jika sudah mengisi link permohonan, dari kami tim permohonan tidak perlu lagi menghubungi tim humas
- pertahankan pelayanannya...
- Mohon dibuat lagi bermacam cendera mata untuk melengkapi model-model yang sudah ada.
- komunikasi dan artikelnya sangat informatif! mohon dipertahankan
- Terkadang suka lama dalam proses publikasi nya

# 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 Unit Humas sudah baik dan memuaskan;
- Bentuk cendera mata perlu lebih banyak variasi jenisnya;
- Pada pelayanan permintaan cendera mata, penerima layanan tidak perlu menghubungi Unit Humas jika sudah mengisi link permintaan; dan
- Publikasi di media sosial prosesnya terkadang lama.



VOKASI UI  
ZONA INTEGRITAS  
WIRI & SUKSES

# 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