

# Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan

Jul - Sep 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

Survei & Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia  
Unit Pendidikan dan Unit Kemahasiswaan

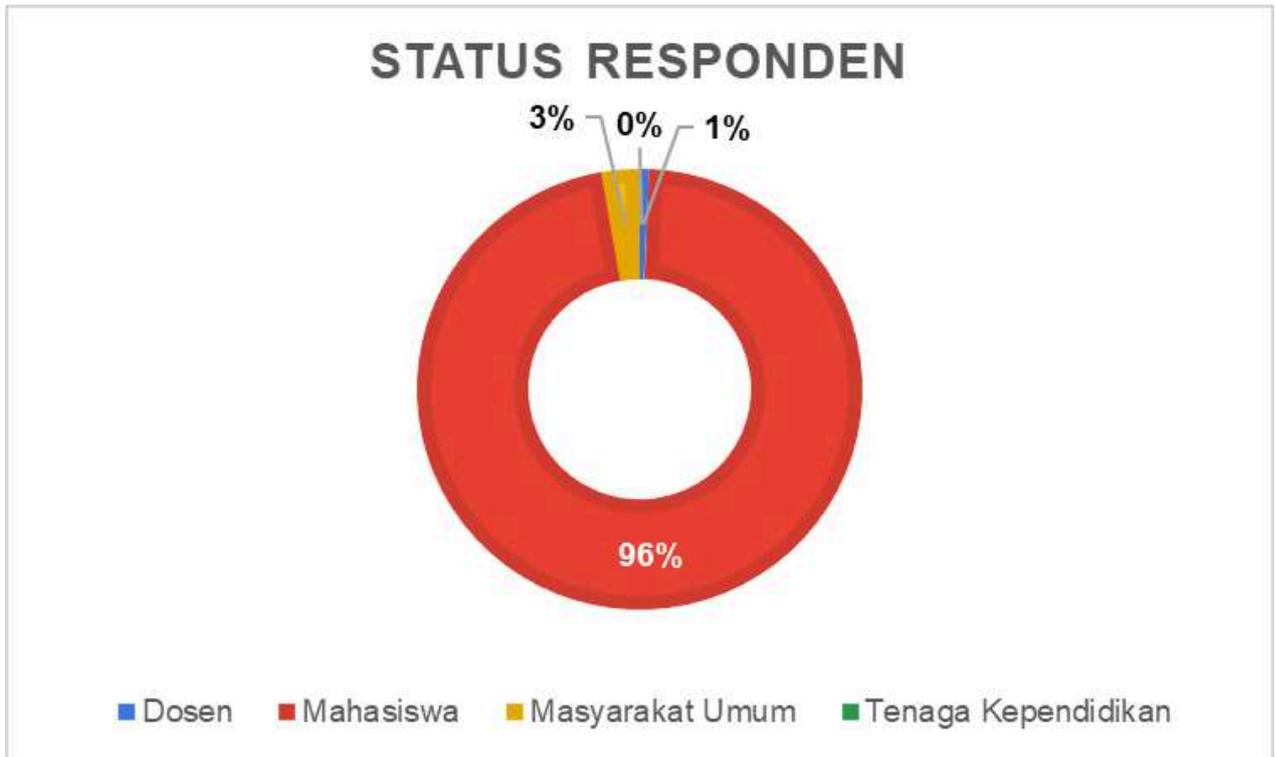
Survei Pengantar  
Nomor: PENG-UNSI/BA/DP/PP/11/07/2021  
TENTANG  
KALENDER AKADEMIK TAHUN AKADEMIK 2022/2023  
(Nomor: SK Rektor UI Nomor 59/UN/KE/2022, tertanggal 28 Maret 2022)

KEGIATAN	SIKAT	BULAN	
		SEPTEMBER	OKTOBER
A. PENERBITAN IJAZAH DAN TRANSKRIP NILAI			
1. Ijazah		1 Februari - 8 Maret 2022	
2. Transkrip Nilai		1 Mei - April 2022	
B. MAHASISWA BARU			
1. Baru			
2. Baru			
3. Baru			
4. Baru			
5. Baru			
6. Baru			
C. MAHASISWA LAMA			
1. Baru			
2. Baru			
3. Baru			
4. Baru			
5. Baru			
6. Baru			
D. KEGIATAN AKADEMIK			
1. Baru			
2. Baru			
3. Baru			
4. Baru			
5. Baru			
6. Baru			
E. PERALIHAN DAN PERUBAHAN			
1. Baru			
2. Baru			
3. Baru			
4. Baru			
5. Baru			
6. Baru			
F. PERUBAHAN DAN PERUBAHAN			
1. Baru			
2. Baru			
3. Baru			
4. Baru			
5. Baru			
6. Baru			





# Status Responden 03



**Grafik 1. Status Responden**

Pada survei mengenai kepuasan layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia periode Juli - September 2024 telah terkumpul 148 responden.

Total responden tersebut terdiri dari mahasiswa sebesar 96% responden, 3% responden masyarakat umum, dan 1% responden dosen.

Pada survei periode ini tidak ada responden yang berasal dari tenaga kependidikan.

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 Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai menjadi layanan yang paling banyak digunakan oleh responden sebanyak 73%. Selain itu, Pelayanan Pengambilan Ijazah dan Transkrip Nilai juga menjadi layanan yang paling sering digunakan oleh responden dengan angka sebesar 23%.

Kemudian, pelayanan lainnya adalah Pelayanan Surat Keterangan Mahasiswa Aktif sebesar 3% dan Pelayanan Permohonan Beasiswa sebesar 1%.

Pelayanan Pengambilan Kartu Tanda Mahasiswa; Pelayanan Peminjaman Alat Penunjang Perkuliahan (spidol, speaker, toa, pointer, dll.; Pelayanan Pengambilan Kit Perkuliahan (laporan dan presensi perkuliahan); Pelayanan Informasi Akademik (Himpunan Peraturan Akademik, Kalender Akademik, Sertifikat Akreditasi, dan Pedoman TKA Magang); Online Public Access Cataloging; Pelayanan Permohonan Cicilan Biaya Pendidikan; Pelayanan Permohonan Izin Kegiatan; dan Pelayanan Lost and Found menjadi layanan yang tidak digunakan sama sekali oleh responden.

# 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 Juli - September 2024**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	148	3	4	3,97	0,18
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	148	3	4	3,98	0,14
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	148	3	4	3,97	0,16
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	148	3	4	3,97	0,16
Kecepatan pelayanan	148	2	4	3,96	0,23
Kesopanan dan keramahan petugas	148	3	4	3,99	0,12
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	148	3	4	3,98	0,14
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	148	3	4	3,99	0,12
Sarana dan prasarana pelayanan	148	3	4	3,99	0,14
Valid N (listwise)	148				



VOKASI UI  
PUNKA BANI TSHITAS  
1971 - 2022

# 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 3,98). 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 dan indikator kenyamanan di lingkungan unit pelayanan masing-masing sebesar 3,99 (sangat memuaskan). Sementara itu, indikator kecepatan pelayanan menjadi indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah, yaitu masing-masing sebesar 3,96 (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 kecepatan pelayanan sebesar 0,22. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kepuasan responden dalam menilai kecepatan 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 dan sarana dan prasarana pelayanan memperoleh nilai standar deviasi paling rendah (0,12). Angka tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendapat yang sama mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, serta sarana dan prasarana 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 (97% responden) dan 3% merasa puas. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,97 yang berarti kemudahan prosedur pelayanan Pendidikan dan Kemahasiswaan di Vokasi UI sudah sangat memuaskan.

Jika dibandingkan dengan triwulan kedua (April - Juni) 2024, terdapat peningkatan terhadap indikator tersebut. Sebelumnya, indikator tersebut mendapat nilai rata-rata sebesar 3,90 menjadi 3,97.

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 (2% responden). Bahkan, terdapat 98% responden yang merasa sangat puas dengan kedisiplinan petugas. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,98 yang berarti petugas sudah disiplin ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI.

Terdapat peningkatan jika dibandingkan dengan triwulan kedua (April - Juni) 2024 yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata indikator sebesar 3,83 menjadi 3,98.

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 (3% responden). Sebanyak 97% responden bahkan merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas.

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,97 yang berarti responden sudah sangat puas dengan tanggung jawab petugas ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI. Terdapat peningkatan jika dibandingkan dengan triwulan kedua (April - Juni) 2024 yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata indikator sebesar 3,83 menjadi 3,97.

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 3% responden merasa puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan layanan bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Selain itu, 97% responden bahkan merasa sangat puas dengan kemampuan petugas.

Rata-rata jawaban responden sebesar 3,97 menandakan bahwa mayoritas responden sudah sangat puas dengan kemampuan petugas ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI.

Jika dibandingkan dengan triwulan kedua (April - Juni) 2024, terdapat kenaikan terhadap indikator tersebut yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata 3,87 menjadi 3,97.

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 96% responden merasa kecepatan pelayanan para petugas sangat memuaskan. Selain itu, 3% responden merasa puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Sementara itu, masih terdapat 1% responden yang merasa tidak puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan. Nilai rata-rata indikator kecepatan pelayanan adalah sebesar 3,96.

Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kecepatan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Jika dibandingkan dengan triwulan kedua (April - Juni) 2024, terdapat peningkatan pada indikator tersebut. Sebelumnya, nilai rata-rata indikator tersebut adalah 3,90 menjadi 3,96.

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 1% responden merasa puas dengan kesopanan dan keramahan para petugas. Selain itu, 99% 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 3,99. 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 kedua (April - Juni) 2024, terdapat peningkatan pada indikator tersebut. Sebelumnya nilai rata-rata indikator tersebut 3,93 menjadi 3,99.

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 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 (2% responden). Sebanyak 98% responden bahkan merasa sangat puas dengan ketepatan waktu petugas. Bahkan, sudah tidak ada responden yang merasa tidak puas dengan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,98 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 kedua (April - Juni) 2024, terdapat peningkatan terhadap indikator tersebut yang sebelumnya 3,87 menjadi 3,98.



VOKASI UI  
PUNYA INTI TERHADAP  
REF. & INOVASI

# Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

# 15

## Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan



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

Berdasarkan Grafik 10, sebanyak 99% responden merasa kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sangat memuaskan. Selain itu, 1% responden pun berpendapat kenyamanan di lingkungan unit pelayanan Vokasi UI sudah memuaskan. Sementara itu, tidak ada responden yang merasa tidak puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 3,99 yang berarti responden sudah merasa sangat puas dengan kenyamanan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan.

Terdapat peningkatan terhadap nilai rata-rata indikator tersebut. Sebelumnya, nilai rata-rata indikator kenyamanan di lingkungan unit pelayanan mendapat angka sebesar 3,83 menjadi 3,99.

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 98% responden merasa sangat puas dan 2% 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 3,98 yang berarti responden sudah sangat puas dengan sarana dan prasarana yang ada saat ini.

Jika dibandingkan dengan triwulan kedua (April - Juni) 2024, terdapat peningkatan terhadap indikator tersebut yang sebelumnya 3,87 menjadi 3,98.

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  
PUNKA BINTI CINTIA  
REF. & BANGUN

# 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.

- Terbaik
- diharapkan legalisir dapat diambil di hari yang sama
- meningkatkan pengerjaan dokumen
- Legalisir ijazah & transkrip nilai cuma hitungan menit selesai, luar biasa
- Pelayanan sangat baik, tidak sampai tiga hari sudah dihubungi suruh ambil
- Mantaplah, langsung jadi
- Sangat baik, pelayanan cepat
- Pelayanan sangat baik, cepat
- Ijazah mohon dapat dibagikan saat wisuda
- Kalo bisa 2 hari masa kerja menunggu untuk administrasi
- Good



# 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;
- Saran untuk mempercepat proses administrasi terkait dokumen akademik; dan
- Permintaan agar ijazah dapat dibagikan saat wisuda.



VOKASI UI  
PUNKA BINA CIBHITAB  
REF. & BAHASA

# 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	3
Tidak	140
Kosong	5
Total	148

Berdasarkan Tabel 2, sebanyak 140 responden menjawab bahwa tidak ada pungutan dan 5 responden tidak menjawab ketika ditanyakan apakah terdapat pungutan pada layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan di Vokasi UI.

Adapun pungutan atas jasa pelayanan yang dimaksud adalah layanan legalisir ijazah dan transkrip nilai yang sesuai dengan Peraturan Rektor UI Nomor XXX.



Tim Zona Integritas  
Program Pendidikan Vokasi UI