

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan

Okt - Des 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 SP/UK/2022, tertanggal 28 Maret 2022)

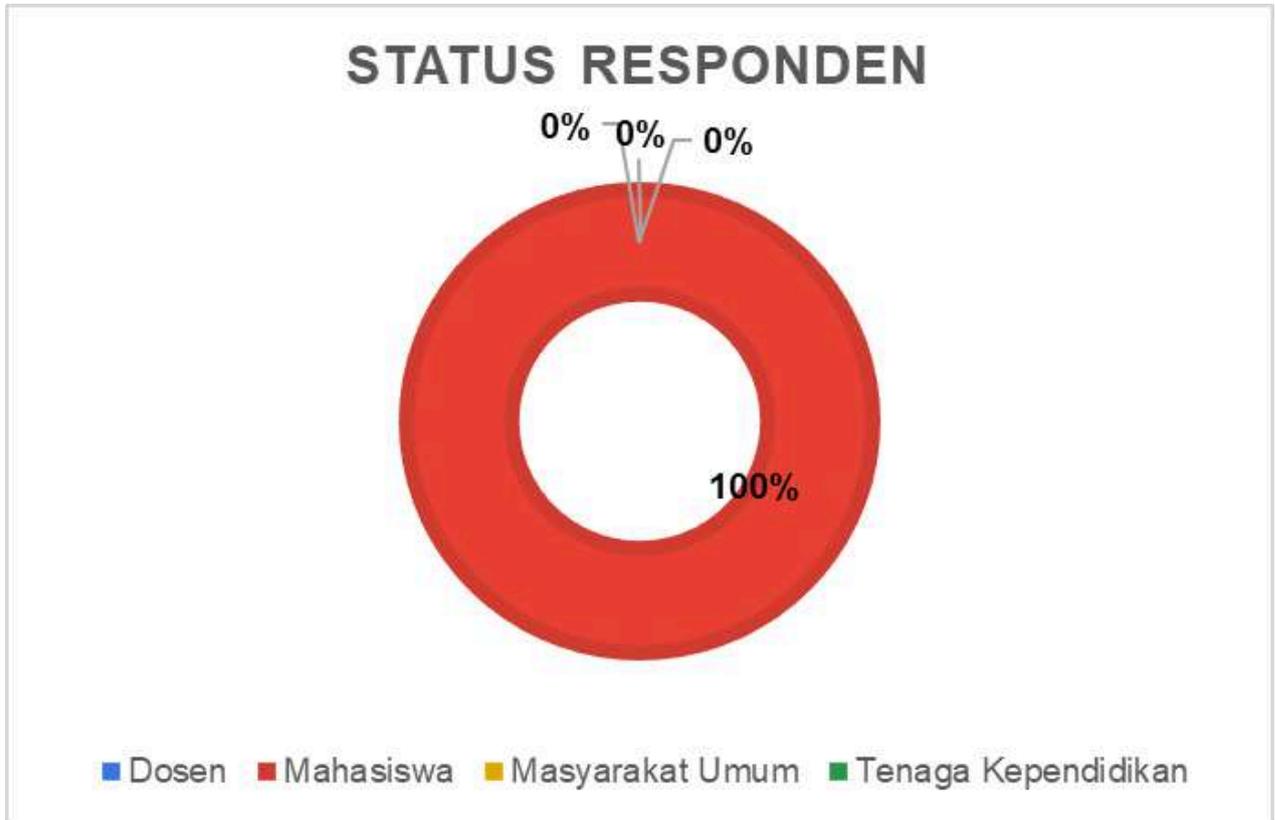
KEGIATAN	SIKAT	BULAN	
		SEPTEMBER	OKTOBER
A. PENYERAPAN KELUARGA BAKU 1. Jember 2022			
B. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. MAHASISWA BARU 2. Jember 2022	7 Februari - 8 Maret 2022 1 Mei - Juni 2022		
C. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
D. MAHASISWA LAMA 1. Datas Akad. Program-Cat. Akademik 2. Datas Program-Cat. BCP 3. Pendaftaran Hutan Pendidikan 4. Datas Akad. Program-Cat. Akademik 5. Datas Akad. Program-Cat. Akademik (Tahunan) 6. Datas Akad. Program-Cat. Akademik (Tahunan)	27 - 29 April 2022 1 Agustus 2022 12 Agustus 2022 16 Agustus 2022 16 - 19 Agustus 2022		
E. MAHASISWA LAMA 1. Datas Akad. Program-Cat. Akademik 2. Datas Program-Cat. BCP 3. Pendaftaran Hutan Pendidikan 4. Datas Akad. Program-Cat. Akademik 5. Datas Akad. Program-Cat. Akademik (Tahunan) 6. Datas Akad. Program-Cat. Akademik (Tahunan)	29 Juli 2022 13 Juli 2022 10 Juli - 27 Agustus 2022 10 September 2022	17 Januari 2022 26 Januari 2022 18 Jan - 18 Februari 2022 13 Maret 2022	
F. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
G. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
H. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
I. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
J. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
K. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
L. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
M. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
N. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
O. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
P. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
Q. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
R. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
S. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
T. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
U. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
V. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
W. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
X. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
Y. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			
Z. KEGIATAN ANTIKORUPSI 1. Jember 2022			





VOKASI UI
UNIVERSITAS INDONESIA

Status Responden 03



Grafik 1. Status Responden

Pada survei mengenai kepuasan layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia periode Oktober - Desember 2024 telah terkumpul 14 responden.

Semua responden pada periode ini hanya diisi oleh mahasiswa saja (tidak ada responden dosen, tenaga kependidikan, maupun masyarakat umum).

04 Jenis Layanan



Grafik 2. Jenis Layanan yang Diterima

Jenis layanan dibedakan menjadi 12 kategori layanan. Pelayanan Pengambilan Kartu Tanda Mahasiswa menjadi layanan yang paling banyak digunakan oleh responden sebanyak 38%. Selain itu, Pelayanan Pengambilan Ijazah dan Transkrip Nilai juga menjadi layanan yang paling sering digunakan oleh responden dengan angka sebesar 31%.

Kemudian, pelayanan lainnya adalah Pelayanan Surat Keterangan Mahasiswa Aktif sebesar 15%. Selain itu, Pelayanan Lost and Found dan Pelayanan Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai masing-masing sebesar 8%

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 Beasiswa; dan Pelayanan Permohonan Izin Kegiatan 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 Oktober - Desember 2024

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan prosedur pelayanan	14	4	4	4	0,00
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	14	4	4	4	0,00
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	14	4	4	4	0,00
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	14	4	4	4	0,00
Kecepatan pelayanan	14	4	4	4	0,00
Kesopanan dan keramahan petugas	14	4	4	4	0,00
Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan	14	4	4	4	0,00
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	14	4	4	4	0,00
Sarana dan prasarana pelayanan	14	4	4	4	0,00
Valid N (listwise)	14				



VOKASI UI
UNIVERSITAS
INDONESIA

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 sangat puas dengan pelayanan Pendidikan dan Kemahasiswaan di lingkungan Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia (rata-rata keseluruhan 4,00). 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.

Pada triwulan keempat, semua indikator mendapat angka 4,00 yang menunjukkan bahwa seluruh pelayanan yang diberikan Unit Pendidikan dan Kemahasiswaan sudah sangat memuaskan. Berdasarkan nilai standar deviasi pun, diketahui bahwa nilai simpang baku setiap layanan memiliki angka 0,00. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kepuasan responden dalam menilai setiap indikator layanan yang diberikan Unit Pendidikan dan Kemahasiswaan sudah 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 terdapat di Vokasi UI (100% responden). Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,00 yang berarti kemudahan prosedur pelayanan Pendidikan dan Kemahasiswaan di Vokasi UI sudah sangat memuaskan.

Jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2024, terdapat peningkatan terhadap indikator tersebut. Sebelumnya, indikator tersebut mendapat nilai rata-rata sebesar 3,97 menjadi 4,00.

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 semua responden merasa sangat puas dengan tingkat disiplin petugas dalam memberikan pelayanan yang terdapat di Vokasi UI (100% responden). Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,00 yang berarti petugas sudah disiplin ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI.

Terdapat peningkatan jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2024 yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata indikator sebesar 3,98 menjadi 4,00.

Walaupun hasil menunjukkan bahwa tanggapan responden sudah baik, namun tingkat kedisiplinan petugas masih dapat lebih ditingkatkan lagi agar mendapatkan poin maksimal dari para penggunaanya.

10

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan



Grafik 5. Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan Grafik 5, semua responden merasa sangat puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan (100% responden).

Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,00 yang berarti responden sudah sangat puas dengan tanggung jawab petugas ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI. Terdapat peningkatan jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2024 yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata indikator sebesar 3,97 menjadi 4,00.

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 100% responden merasa sangat puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan layanan bidang pendidikan dan kemahasiswaan.

Rata-rata jawaban responden sebesar 4,00 menandakan bahwa semua responden sudah sangat puas dengan kemampuan petugas ketika memberikan pelayanan di Vokasi UI.

Jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2024, terdapat kenaikan terhadap indikator tersebut yang sebelumnya memiliki nilai rata-rata 3,97 menjadi 4,00.

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 100% responden merasa kecepatan pelayanan para petugas sangat memuaskan. Nilai rata-rata indikator kecepatan pelayanan adalah sebesar 4,00.

Hal ini menandakan bahwa responden sudah sangat puas dengan kecepatan pelayanan di bidang pendidikan dan kemahasiswaan. Jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2024, terdapat peningkatan pada indikator tersebut. Sebelumnya, nilai rata-rata indikator tersebut adalah 3,96 menjadi 4,00.

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 100% responden merasa sangat puas dengan kesopanan dan keramahan para petugas. Indikator tersebut memiliki rata-rata nilai 4,00. 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 ketiga (Juli - September) 2024, terdapat peningkatan pada indikator tersebut. Sebelumnya nilai rata-rata indikator tersebut 3,99 menjadi 4,00.

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 sangat puas dengan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pelayanan (100% responden). Bahkan, sudah tidak ada responden yang merasa tidak puas dengan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,00 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 ketiga (Juli - September) 2024, terdapat peningkatan terhadap indikator tersebut yang sebelumnya 3,98 menjadi 4,00.



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 100% responden merasa kenyamanan di lingkungan unit pelayanan sangat memuaskan. Sementara itu, tidak ada responden yang merasa tidak puas dengan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. Rata-rata jawaban responden berada pada angka 4,00 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 3,99 menjadi 4,00.

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 penggunaannya.

16

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang Diterima

Sarana dan prasarana pelayanan



Grafik 11. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan Grafik 11 sebanyak 100% responden merasa sangat 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 4,00 yang berarti responden sudah sangat puas dengan sarana dan prasarana yang ada saat ini.

Jika dibandingkan dengan triwulan ketiga (Juli - September) 2024, terdapat peningkatan terhadap indikator tersebut yang sebelumnya 3,98 menjadi 4,00.

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
UNIVERSITAS VOKASI INDONESIA

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 baik
- Tidak ada, sudah sangat baik
- Baik udah bgs bngt
- akhirnya pakai sistem, jd ga perlu mondar mandir lagi. Keren



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 bahwa pemberian layanan yang disediakan Unit Pendidikan dan Unit Kemahasiswaan sudah sangat memuaskan dan diharapkan dapat terus dipertahankan.



VOKASI UI
PUNYA INTI TERHADAP
REFORMASI

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	14
Kosong	0
Total	14

Berdasarkan Tabel 2, sebanyak 14 responden menjawab bahwa tidak terdapat pungutan pada layanan Pendidikan dan Kemahasiswaan di Vokasi UI.



Tim Zona Integritas
Program Pendidikan Vokasi UI