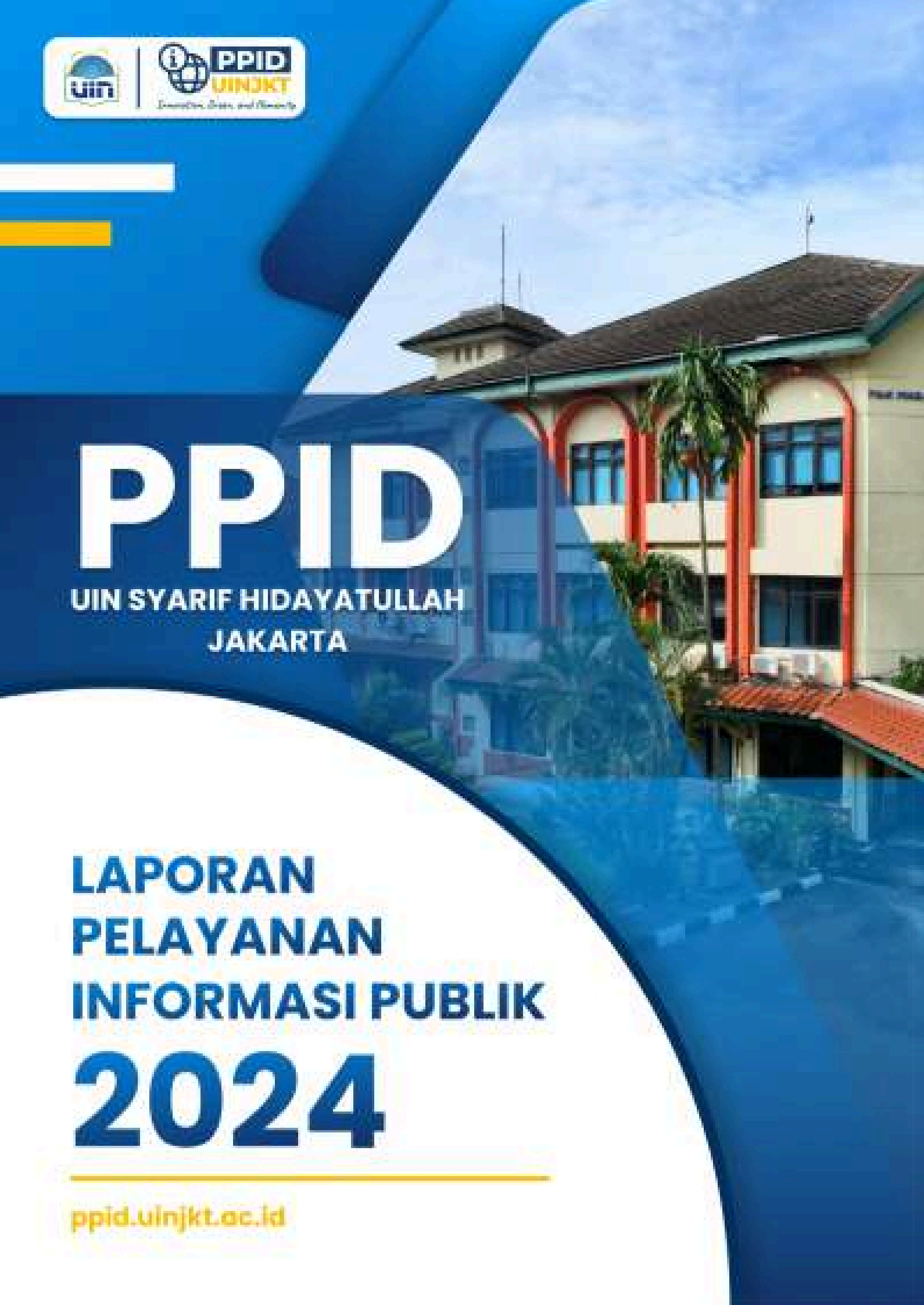


PPID

UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA

LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK 2024

ppid.uinjkt.ac.id

LAPORAN
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA

Pusat Informasi dan Humas (PIH)
Lembaga Penelitian & Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M)
UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
2024

A. PENGANTAR

Pusat Informasi dan Humas (PIH) merupakan unit yang secara struktural berada di bawah koordinasi Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) dan bertugas melakukan fungsi layanan kehumasan di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Layanan kehumasan dilakukan secara offline dan online kepada publik internal maupun eksternal. Secara internal, Pusat Informasi dan Humas melakukan kegiatan kehumasan dengan audiens seluruh sivitas UIN Jakarta yang terdiri dari pimpinan universitas, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Secara eksternal, Pusat Informasi dan Humas bertugas melayani kebutuhan kehumasan untuk audiens yang lebih luas seperti para calon mahasiswa, orang tua/wali calon mahasiswa, kementerian terkait, maupun publik lainnya.

Dalam melakukan pelayanan kehumasan, Pusat Informasi dan Humas UIN Syarif Hidayatullah Jakarta melaksanakannya dalam bentuk pelayanan langsung maupun tidak langsung. Pelayanan langsung dilakukan secara tatap muka, dimana audiens langsung berkomunikasi dan menyampaikan tujuannya melalui para staf Pusat Informasi dan Humas yang bertugas. Sedangkan secara tidak langsung, pelayanan dilakukan dengan bantuan teknologi informasi yang berkembang seperti layanan Call Center, Website Universitas, Surat Elektronik Universitas/E- Mail, media audio-visual Youtube dan berbagai platform media sosial berupa Instagram, Tik Tok, Twitter, Facebook, dan lain sebagainya.

Pemanfaatan berbagai platform media kehumasan dilakukan Pusat Informasi dan Humas UIN Syarif Hidayatullah untuk mengoptimalkan proses komunikasi di lingkungan internal universitas maupun dengan pihak-pihak eksternal lainnya. Perkembangan teknologi informasi terus di-update dalam menopang keberhasilan proses tersebut. Sehingga penyebaran informasi dan publikasi bisa terus berjalan untuk memenuhi kebutuhan publik.

B. JENIS-JENIS LAYANAN INFORMASI PUBLIK

1. Layanan Informasi Langsung

   Layanan informasi langsung diberikan melalui proses komunikasi tatap muka langsung dari para audiens yang membutuhkan informasi. Proses ini dilakukan dalam hari dan jam kerja, Senin-Jumat, pukul 07.30 WIB (Senin-Kamis) dan 07.30-16.30 WIB (Jumat). Pelayanan juga diberikan melalui proses-proses penyampaian informasi secara langsung lainnya seperti kegiatan promosi sosialisasi ke berbagai lembaga/sekolah dan madrasah yang membutuhkan.

PUSAT INFORMASI & HU

DUTA UIN JAKARTA 2024
DUTA UIN JAKARTA 2024
Pusat Informasi dan Humas
Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

2. Layanan Informasi Tidak Langsung

Penyampaian informasi tidak langsung dilakukan melalui:

a. Laman Website Universitas

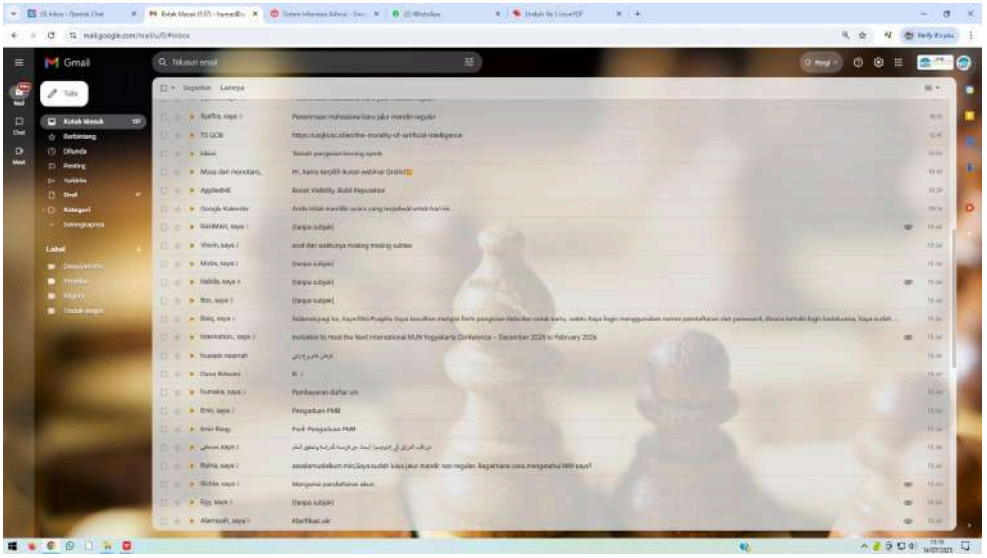
Laman website universitas yaitu https://www.uinjkt.ac.id/ ditampilkan dalam tiga bahasa yaitu Indonesia, Inggris, dan Arab sesuai kebutuhan. Selain informasi statis tentang profil universitas, website juga memberikan informasi tentang fakultas dan program studi, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, direktori, dan informasi penerimaan calon mahasiswa. Website juga menampilkan informasi statistik, agenda universitas, pengumuman, hingga rilis berita kegiatan sivitas akademika.

b. Laman Website PPID Universitas

Selain website universitas, pelayanan informasi di lingkungan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta juga diberikan melalui website Pejabat Pengelola Informasi dan Data (PPID) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta https://ppid.uinjkt.ac.id/id. Pada website ini, publik bisa mendapatkan informasi dalam berbagai kategori informasi (Informasi Wajib Berkala, Informasi Tersedia Setiap Saat, Informasi Serta Merta, dan informasi Daftar Informasi yang Dikecualikan). Selain itu, publik juga bisa melakukan penyampaian informasi dalam berbagai bentuk seperti Tata Cara Pengaduan Pejabat, Pengaduan Mitra Kerja, Permohonan Informasi Publik, Pengajuan Keberatan, Penyelesaian Sengketa Informasi, dan lainnya).

c. Surat Elektronik/E-Mail

Layanan informasi dan komunikasi juga dilakukan melalui surat elektronik (surel/e-mail). Layanan ini diberikan melalui email humas@apps.uinjkt.ac.id

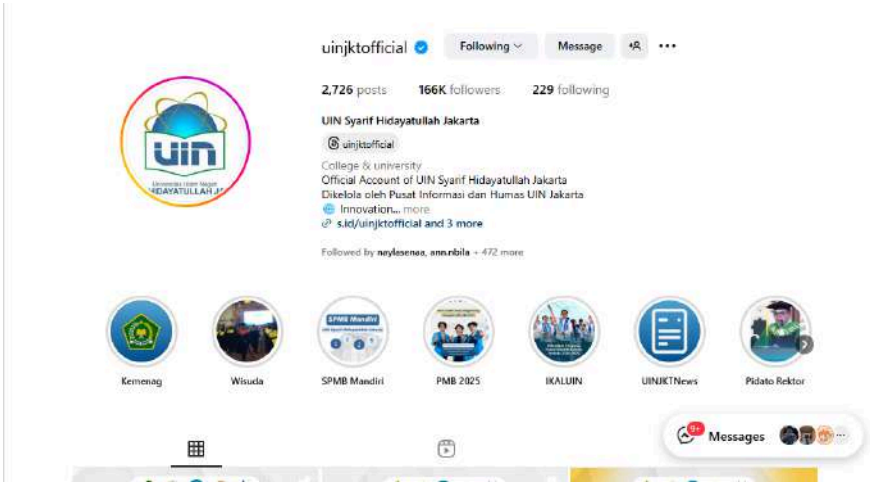


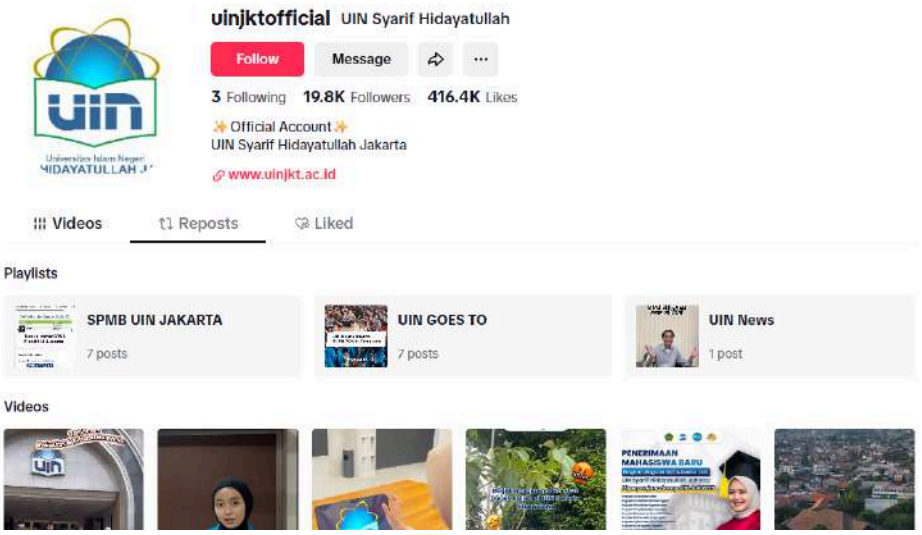
d. Media Sosial

Layanan informasi melalui media sosial diberikan dalam sejumlah platform media sosial, yaitu:

1. Facebook (https://www.facebook.com/uinjktofficial/) 4,1K Followers
2. Twitter (https://x.com/uinjktofficial) 17,5 K Followers
3. Instagram (https://www.instagram.com/uinjktofficial/) 166K Followers

4. Tiktok (https://www.tiktok.com/@uinjktofficial) 19,8K Followers

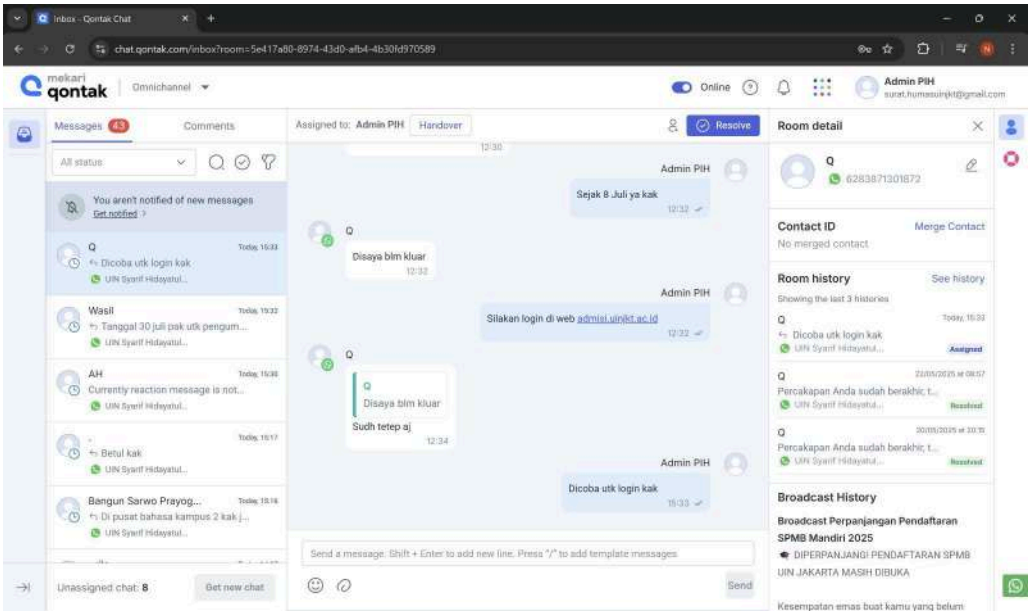




e. Laman Media Audio Visual

Layanan informasi ini disampaikan melalui akun youtube universitas https://www.youtube.com/@UINSyarifHidayatullahJakarta

f. Layanan Whatsapp (0851-3690-8556) dan Telepon (021-7401925)



C. Laporan Pelayanan Pusat Informasi dan Humas

Terkait pelaksanaan tugas-tugas kehumasannya, Pusat Informasi dan Humas UIN Syarif Hidayatullah Jakarta melaporkan adanya peningkatan kebutuhan informasi maupun berbagai aspek lain terkait pemenuhan kebutuhan informasi pihak internal maupun eksternal UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Rinciannya sebagai berikut

Tabel 1.1

Data Layanan Informasi
UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2024

No	Bulan	Jumlah Layanan
1	Januari	486
2	Februari	452
3	Maret	475
4	April	470
5	Mei	492
6	Juni	418
7	Juli	494

8	Agustus	510
9	September	463
10	Oktober	437
11	November	423
12	Desember	469
Total	**5.587** information	

Secara tematik, berbagai layanan ini terkait dengan layanan kebutuhan informasi Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB), aktifitas kegiatan pembelajaran mahasiswa, informasi jalur penerimaan, informasi wisuda, program beasiswa, dan lain sebagainya. Total layanan masyarakat yang sampai melalui Pusat Informasi dan Humas UIN Syarif Hidayatullah Jakarta sepanjang tahun 2024 mencapai 5.587 layanan.

D. EVALUASI ATAS LAYANAN INFORMASI

Evaluasi atas layanan informasi dilakukan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan berjalan secara efektif, efisien, dan mampu memenuhi kepuasan penerima layanan. Kegiatan evaluasi ini menjadi dasar perbaikan dan peningkatan layanan informasi di masa mendatang. Metode evaluasi yang digunakan adalah dengan menyebarkan survei kepada pengguna layanan. Skala penilaian yang digunakan pada evaluasi ini adalah skala likert dengan rentang 1-5, dimana angka 5 menunjukkan sangat puas, angka 4 menunjukkan puas, angka 3 menunjukkan netral, angka 2 menunjukkan tidak puas, dan angka 1 menunjukkan sangat tidak puas.

Instrumen survei disusun berdasarkan indikator-indikator yang relevan dengan kualitas layanan informasi, diantaranya kejelasan informasi yang diberikan, kecepatan respon terhadap pertanyaan dan permintaan, kesesuaian informasi, keramahan dan kenyamanan pelayanan, kemampuan penyelesaian masalah, kemudahan akses layanan, kelengkapan fasilitas pendukung, serta kepuasan layanan secara keseluruhan.

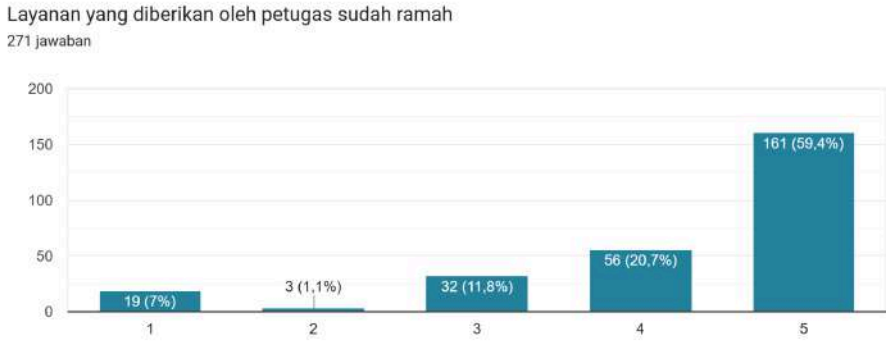
Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan, diperoleh sebanyak 271 responden. Adapun rincian jawaban dari para responden disajikan sebagai berikut:

1. Informasi yang diberikan sudah jelas: sebanyak 157 responden (57,9%) memilih sangat puas, 51 responden (18,8%) memilih puas, 34 responden (12,5%) memilih netral, 12 responden (4,4%) memilih tidak puas, dan 17 responden (6,3%) memilih sangat tidak puas.

2. Tanggapan terhadap pertanyaan atau permintaan telah diberikan dengan cepat: sebanyak 139 responden (51,3%) memilih sangat puas, 62 responden (22,9%) memilih puas, 36 responden (13,3%) memilih netral, 15 responden (5,5%) memilih tidak puas, dan 19 responden (7%) memilih sangat tidak puas.

3. Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan: sebanyak 151 responden (55,7%) memilih sangat puas, 55 responden (20,3%) memilih puas, 38 responden (14%) memilih netral, 8 responden (3%) memilih tidak puas, dan 19 responden (7%) memilih sangat tidak puas.

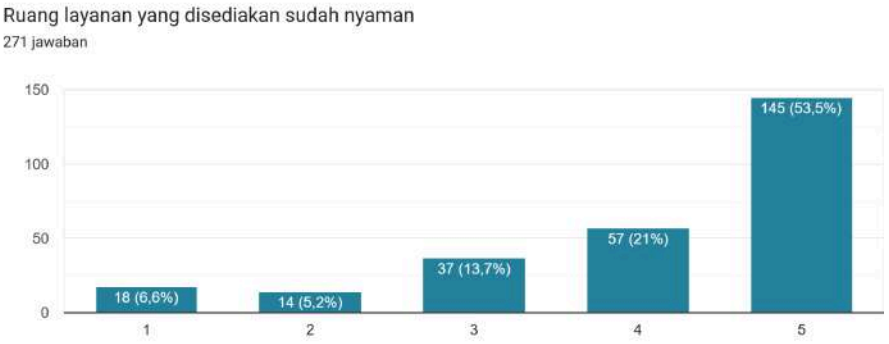
4. Layanan yang diberikan oleh petugas sudah ramah: sebanyak 161 responden (59,4%) memilih sangat puas, 56 responden (20,7%) memilih puas, 32 responden (11,8%) memilih netral, 3 responden (1,1%) memilih tidak puas, dan 19 responden (7%) memilih sangat tidak puas.



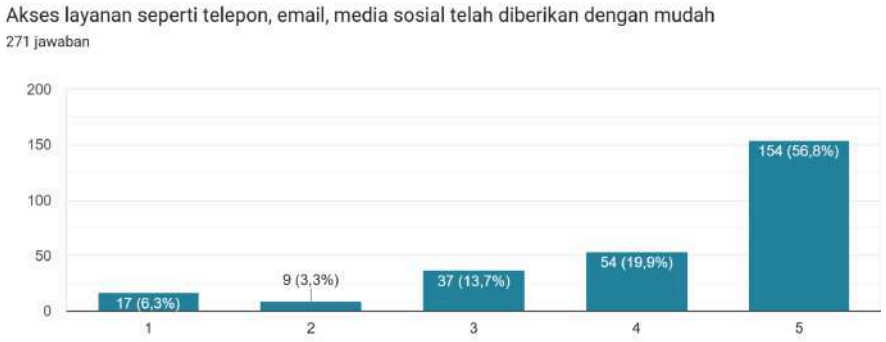
5. Masalah atau permintaan Anda telah ditangani dengan sigap oleh petugas: sebanyak 146 responden (53,9%) memilih sangat puas, 57 responden (21%) memilih puas, 37 responden (13,78%) memilih netral, 12 responden (4,4%) memilih tidak puas, dan 19 responden (7%) memilih sangat tidak puas.

6. Solusi atau informasi yang diberikan oleh petugas sudah kompeten: sebanyak 145 responden (53,5%) memilih sangat puas, 57 responden (21%) memilih puas, 35 responden (12,9%) memilih netral, 8 responden (3%) memilih tidak puas, dan 26 responden (9,6%) memilih sangat tidak puas.

7. Ruang layanan yang disediakan sudah nyaman: sebanyak 145 responden (53,5%) memilih sangat puas, 57 responden (21%) memilih puas, 37 responden (13,7%) memilih netral, 14 responden (5,2%) memilih tidak puas, dan 18 responden (6,6%) memilih sangat tidak puas.



8. Akses layanan seperti telepon, email, media sosial telah diberikan dengan mudah: sebanyak 154 responden (56,8%) memilih sangat puas, 54 responden (19,9%) memilih puas, 37 responden (13,7%) memilih netral, 9 responden (3,3%) memilih tidak puas, dan 17 responden (6,3%) memilih sangat tidak puas.



9. Fasilitas pendukung yang disediakan seperti brosur dan papan informasi sudah lengkap: sebanyak 139 responden (51,3%) memilih sangat puas, 60 responden (22,1%) memilih puas, 37 responden (13,7%) memilih netral, 18 responden (6,6%) memilih tidak puas, dan 17 responden (6,3%) memilih sangat tidak puas.

10. Anda puas dengan layanan yang telah diberikan secara keseluruhan oleh Pusat Informasi dan Humas: sebanyak 150 responden (55,4%) memilih sangat puas, 54 responden (19,9%) memilih puas, 36 responden (13,3%) memilih netral, 13 responden (4,8%) memilih tidak puas, dan 18 responden (6,6%) memilih sangat tidak puas.

Hasil survei atas responden pengguna layanan informasi mendorong unit terkait untuk terus meningkatkan kualitas layanan informasi publik melalui peningkatan kualitas layanan dari sisi mutu maupun kecepatan waktu penyampaian informasi, memperkuat kualitas dan kejelasan informasi yang diberikan, dan memperkuat media informasi dan membuka kemungkinan inovasi media pelayanan informasinya.

E. PENUTUP

Demikian laporan pelayan Pusat Informasi dan Humas UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2024. Berbagai inovasi terus dilakukan guna mengoptimalkan pemenuhan layanan bagi publik yang membutuhkan informasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, baik internal maupun eksternal.

Kepala Pusat Informasi dan Humas

Zaenal Muttaqin, S.Th.I., M.A.