

LAPORAN HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

SEMESTER I TAHUN 2026



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYARIF HIDAYATULLAH
JAKARTA**

PUSAT INFORMASI DAN HUMAS

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA**

1. Pendahuluan

Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna dilakukan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan Pusat Informasi dan Humas berdasarkan data jawaban survei Semester I Tahun 2026.

2. Instrumen dan Metode

Data memuat 231 respons dan 10 butir penilaian. Instrumen sumber menggunakan skor 1–5, sedangkan indikator kinerja menggunakan Index skala 1–4. Skor dinormalisasi secara linear: Indeks 1–4 = $1 + (\text{Skor } 1-5 - 1) \times 3/4$. Konversinya: 1=1,00; 2=1,75; 3=2,50; 4=3,25; 5=4,00.

3. Hasil Pengukuran

Terdapat 231 responden dengan data penilaian valid dan 2310 jawaban valid. Hasil pengolahan menghasilkan Indeks Kepuasan Pengguna sebesar 3.367 pada skala 1–4.

No	Butir Penilaian	Indeks 1–4
1	Informasi yang diberikan sudah jelas	3.371
2	Tanggapan terhadap pertanyaan atau permintaan telah diberikan dengan cepat	3.309
3	Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan	3.367
4	Layanan yang diberikan oleh petugas sudah ramah	3.495
5	Masalah atau permintaan Anda telah ditangani dengan sigap oleh petugas	3.377
6	Solusi atau informasi yang diberikan oleh petugas sudah kompeten	3.380
7	Ruang layanan yang disediakan sudah nyaman	3.351
8	Akses layanan seperti telepon, email, media sosial telah diberikan dengan mudah	3.380
9	Fasilitas pendukung yang disediakan seperti brosur dan papan informasi sudah lengkap	3.279
10	Anda puas dengan layanan yang telah diberikan secara keseluruhan oleh Pusat Informasi dan Humas	3.361

4. Rekap Indikator Kinerja

Indikator	Satuan Hitung	Realisasi	Skala
Indeks kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan Tim Kerja/Unit Kerja	Index	3.367	1–4

5. Data/Bukti Dukung

Bukti indikator meliputi:

instrumen survei;

link survei resmi;

rekap hasil skala 1–4; perhitungan indeks rata-rata; dan

laporan hasil survei yang telah disahkan.

Link survei : <https://s.id/survey-pih>

6. Kesimpulan

Indeks Kepuasan Pengguna terhadap kualitas pelayanan Semester I Tahun 2026 adalah 3.367 dari skala 1–4. Nilai tersebut dapat digunakan sebagai realisasi indikator setelah bukti pendukung diverifikasi dan laporan disahkan.

Jakarta, 30 Juni 2026

Kepala Pusat Informasi dan Humas



Zaenal Muttaqin, S.Th.I., M.Ag
NIP. 198305262011011003