

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**PUSAT INFORMASI DAN HUMAS
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH
JAKARTA
2025**

DAFTAR ISI

BAB I.....	3
PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
1.4 Manfaat	4
BAB II.....	5
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	5
2.1 Pelaksanaan SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	6
BAB III.....	7
ANALISIS HASIL SURVEI	7
3.1 Hasil Survei.....	7
3.2 Analisis Hasil	12
BAB IV	13
KESIMPULAN DAN SARAN.....	13
4.1 Kesimpulan.....	13
4.2 Saran.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Evaluasi layanan publik sangat penting guna mengetahui sejauh mana layanan tersebut telah memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, lembaga publik wajib melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja layanan mereka melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hal ini bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel, sekaligus memastikan kebijakan yang lebih tepat sasaran seiring dengan konsep pembangunan berkelanjutan.

Sebagai tindak lanjut dari ketentuan tersebut, diterbitkanlah Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 yang menjadi acuan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman ini memberikan arahan bagi instansi terkait untuk melibatkan masyarakat dalam mengevaluasi kinerja pelayanan demi peningkatan mutu layanan. Penilaian masyarakat dilakukan berdasarkan sembilan unsur yang mencakup standar pelayanan, fasilitas pendukung, serta mekanisme penanganan pengaduan.

Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, sebagai salah satu badan publik, terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya melalui perbaikan sistem dan sarana prasarana yang tersedia. Guna mengukur tingkat kualitas pelayanan tersebut, UIN Jakarta menyelenggarakan survei untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat pengguna layanan. Survei ini mengumpulkan data kuantitatif untuk mendapatkan gambaran akurat tentang kualitas pelayanan UIN Jakarta. Hasil SKM ini akan menjadi bahan evaluasi dan masukan penting bagi UIN Jakarta untuk terus melakukan perbaikan. Dengan demikian, UIN Jakarta dapat mencapai pelayanan prima, memenuhi hak-hak masyarakat, dan mencegah munculnya isu negatif di kemudian hari.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan di Pusat Informasi dan Humas (PIH) UIN Jakarta dan juga untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan guna menjadi bahan evaluasi dan masukan penting bagi UIN Jakarta untuk terus melakukan perbaikan terhadap kualitas layanan UIN Jakarta.

Adapun tujuan dari pelaksanaan kegiatan ini, yaitu:

1. Menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang masih perlu diperbaiki atau ditingkatkan.
3. Menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.
4. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses peningkatan mutu pelayanan publik.
5. Menyediakan data dan informasi yang akurat bagi pimpinan organisasi dalam pengambilan keputusan strategis terkait pelayanan publik.

1.4 Manfaat

- a. Bagi Pusat Informasi dan Humas:
 1. Mengetahui kekuatan dan kelemahan layanan dari sudut pandang pengguna.
 2. Sebagai dasar untuk perbaikan sistem, prosedur, dan sumber daya layanan.
 3. Meningkatkan kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.
- b. Bagi Masyarakat:
 1. Memberikan ruang partisipatif untuk menyampaikan penilaian dan harapan terhadap layanan publik.
 2. Mendapatkan layanan yang lebih responsif, transparan, dan sesuai kebutuhan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pusat Informasi dan Humas (PIH) UIN Jakarta dengan memberikan kuesioner secara langsung kepada penerima layanan tatap muka. Setiap petugas yang memberikan layanan menjadi surveyor dalam pelaksanaan SKM ini.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online. Untuk pengisian kuesioner menggunakan fitur Google <https://forms.gle/gY4yJ1ziHPH8p6Qy6>. Kuesioner terdiri atas 10 pertanyaan yang 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.

Skala penilaian yang digunakan pada evaluasi ini adalah skala likert dengan rentang 1 (satu) sampai 5 (lima), dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Skala Nilai Survei

Keterangan	Skala
Sangat Puas	1
Puas	2
Netral	3
Tidak Puas	4
Sangat Tidak Puas	5

Adapun nilai persepsi, sebagai berikut:

Tabel 2.2 Nilai Persepsi

Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 - 2,60	Tidak Baik
2,61 - 3,40	Kurang Baik
3,41 - 4,20	Baik
4,21 - 5,00	Sangat Baik

Data kuesioner yang telah diisi oleh responden akan diolah menggunakan Microsoft Excel. Pengolahan ini bertujuan untuk mendapatkan frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata dari setiap unsur pertanyaan. Survei kepuasan ini akan dilaksanakan selama periode Januari hingga Juni 2025.

2.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data survei dilaksanakan di Pusat Informasi dan Humas (PIH) UIN Jakarta selama jam layanan. Responden yang merupakan penerima layanan, mengisi sendiri kuesioner atas arahan dari unit pelayanan terkait. Metode ini mendorong keterlibatan aktif penerima layanan dalam pengisian survei. Survei ini dilaksanakan secara periodik dengan jangka waktu 1 (satu) semester.

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Hasil Survei

Hasil survei ini menggambarkan jawaban responden terhadap kuesioner layanan publik yang digunakan di Pusat Informasi dan Humas UIN Jakarta. Kuesioner ini memuat 10 (sepuluh) pertanyaan yang mencakup kejelasan informasi yang diberikan, kecepatan respon terhadap pertanyaan dan permintaan, keramahan pelayanan yang diberikan, kesesuaian informasi, kesiapan petugas dalam menangani masalah kemampuan penyelesaian masalah, kenyamanan proses layanan, kemudahan akses layanan, kelengkapan fasilitas pendukung, serta kepuasan layanan secara keseluruhan. Adapun nilai rata-rata (mean) setiap unsur pertanyaan pada kuesioner sebagai berikut:

Tabel 3.1 Hasil Survei

No.	Pertanyaan	Mean	Kategori
1.	Informasi yang diberikan sudah jelas	4,12	Baik
2.	Tanggapan terhadap pertanyaan atau permintaan telah diberikan dengan cepat	4,00	Baik
3.	Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan	4,08	Baik
4.	Layanan yang diberikan oleh petugas sudah ramah	4,21	Sangat Baik
5.	Masalah atau permintaan Anda telah ditangani dengan sigap oleh petugas	4,06	Baik
6.	Solusi atau informasi yang diberikan oleh petugas sudah kompeten	4,05	Baik
7.	Ruang layanan yang disediakan sudah nyaman	4,08	Baik
8.	Akses layanan seperti telepon, email, media sosial telah diberikan dengan mudah	4,12	Baik
9.	Fasilitas pendukung yang disediakan seperti brosur dan papan informasi sudah lengkap	4,04	Baik
10.	Anda puas dengan layanan yang telah diberikan secara keseluruhan oleh Pusat	4,09	Baik

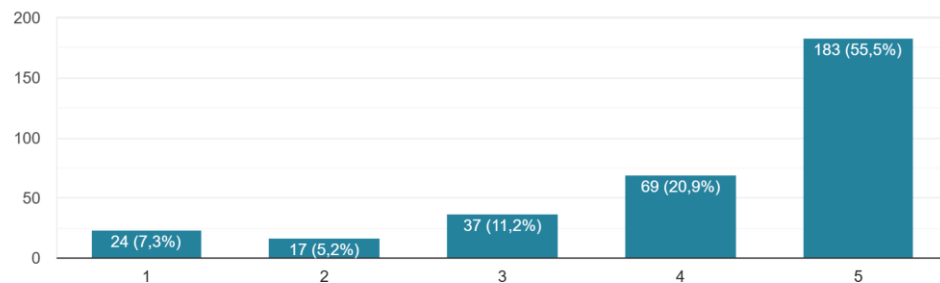
	Informasi dan Humas		
Rata-Rata Mean		4,08	Baik

Adapun rincian jawaban dari para responden disajikan sebagai berikut:

1. Informasi yang diberikan sudah jelas.

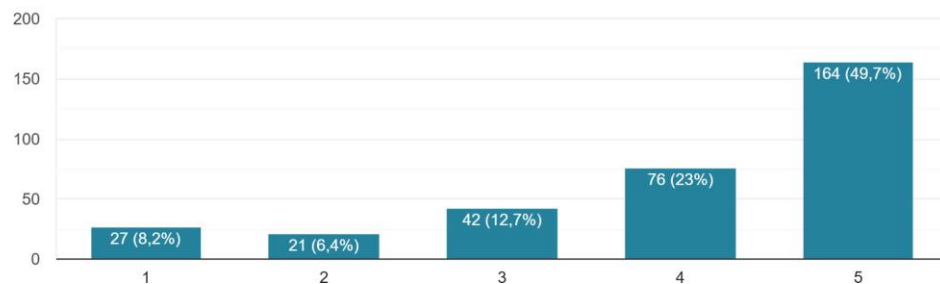
Pertanyaan ini bertujuan untuk menilai apakah informasi yang disampaikan oleh PIH mudah dipahami, tidak menimbulkan kebingungan, serta disampaikan dengan bahasa yang komunikatif dan tidak berbelit-belit.

Informasi yang diberikan sudah jelas
330 jawaban



2. Tanggapan terhadap pertanyaan atau permintaan telah diberikan dengan cepat.
Mengukur kecepatan respons petugas PIH dalam menjawab pertanyaan, menangani permintaan informasi, atau menyelesaikan pengaduan masyarakat.

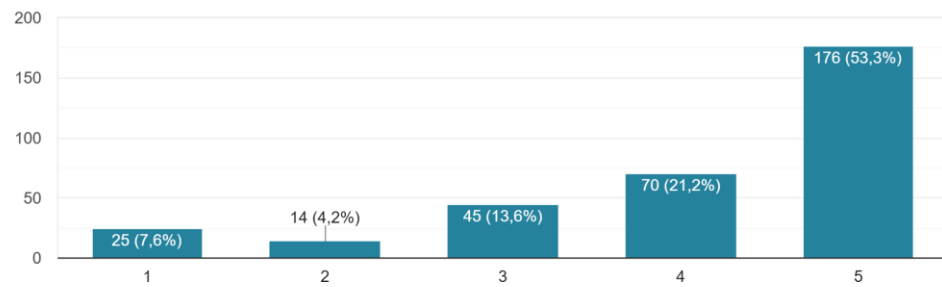
Tanggapan terhadap pertanyaan atau permintaan telah diberikan dengan cepat
330 jawaban



3. Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan.

Menilai sejauh mana informasi yang diterima oleh pengguna layanan PIH relevan dan bermanfaat sesuai dengan tujuan atau kebutuhan mereka, bukan sekadar informasi umum atau tidak membantu.

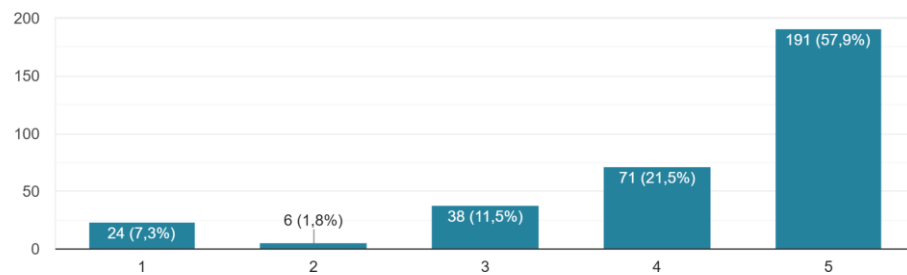
Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan
330 jawaban



4. Layanan yang diberikan oleh petugas sudah ramah.

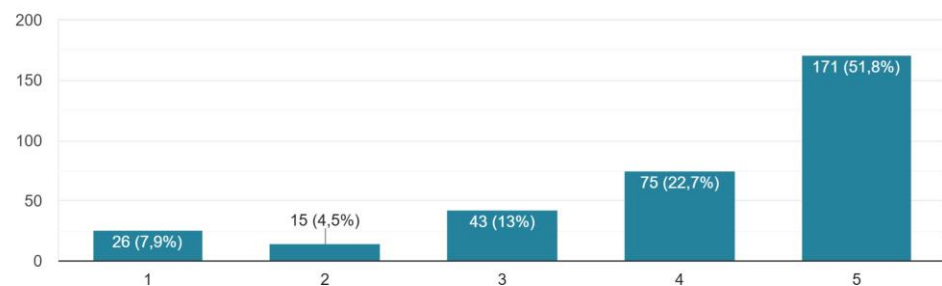
Mengevaluasi sikap dan etika pelayanan petugas PIH dalam berinteraksi dengan masyarakat, seperti kesopanan, keramahan, dan empati terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Layanan yang diberikan oleh petugas sudah ramah
330 jawaban



5. Masalah atau permintaan Anda telah ditangani dengan sigap oleh petugas.
Menilai ketanggapan dan kesiapan petugas PIH dalam menangani masalah atau permintaan secara cepat, efisien, dan tidak menunda-nunda.

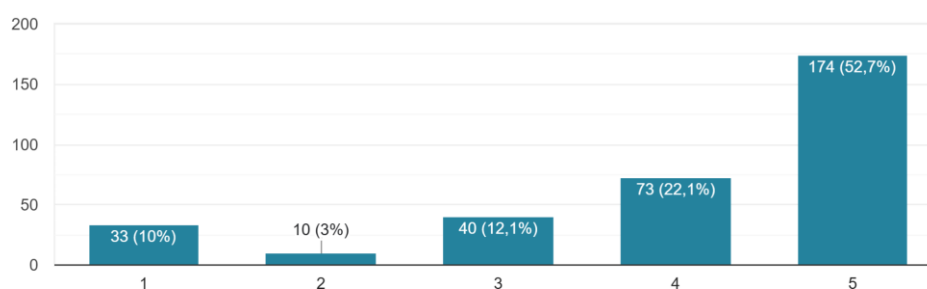
Masalah atau permintaan Anda telah ditangani dengan sigap oleh petugas
330 jawaban



6. Solusi atau informasi yang diberikan oleh petugas sudah kompeten.

Mengukur tingkat keahlian dan penguasaan materi dari petugas PIH dalam memberikan solusi atau informasi yang tepat, akurat, dan terpercaya sesuai dengan kewenangannya.

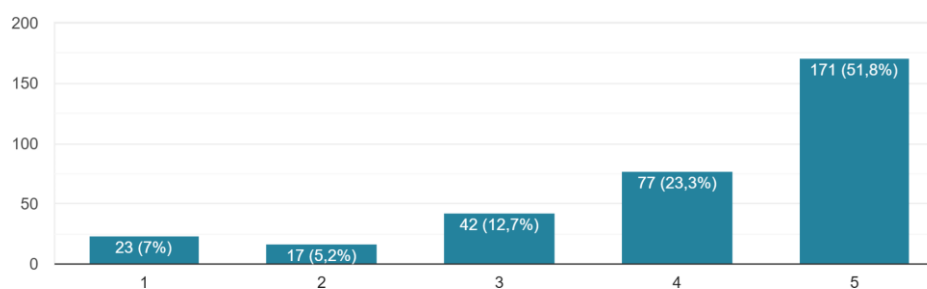
Solusi atau informasi yang diberikan oleh petugas sudah kompeten
330 jawaban



7. Ruang layanan yang disediakan sudah nyaman.

Menilai kenyamanan fisik ruang layanan PIH, termasuk kebersihan, pencahayaan, tempat duduk, sistem antrian, serta suasana umum ruangan yang mendukung pelayanan publik yang baik.

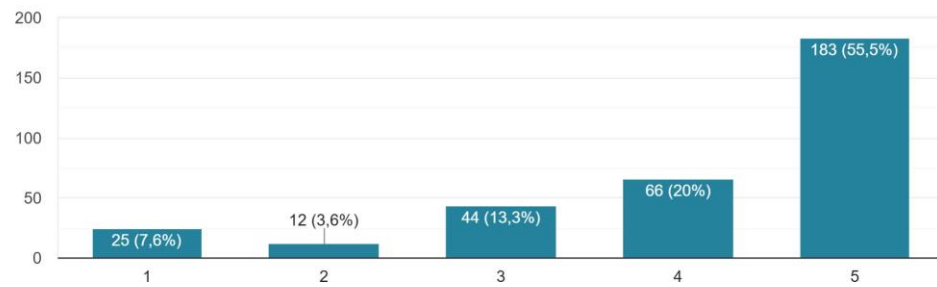
Ruang layanan yang disediakan sudah nyaman
330 jawaban



8. Akses layanan seperti telepon, email, media sosial telah diberikan dengan mudah.

Mengukur kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan PIH melalui berbagai kanal komunikasi seperti telepon, email, atau media sosial, termasuk keaktifan kanal tersebut dalam melayani publik.

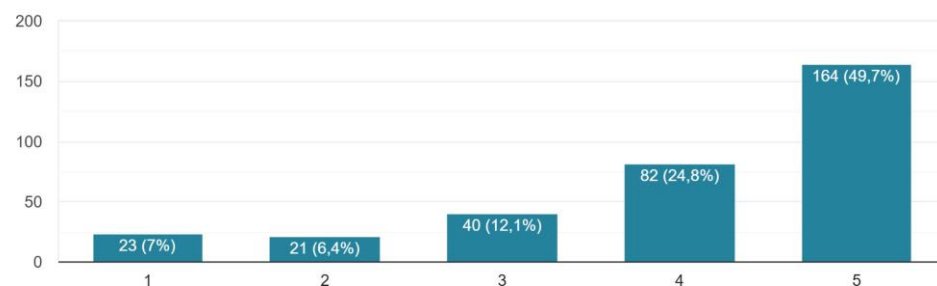
Akses layanan seperti telepon, email, media sosial telah diberikan dengan mudah
330 jawaban



9. Fasilitas pendukung yang disediakan seperti brosur dan papan informasi sudah lengkap.

Menilai ketersediaan dan kelengkapan media informasi pendukung seperti brosur, leaflet, banner, atau papan informasi yang memudahkan masyarakat mendapatkan informasi tanpa harus bertanya langsung.

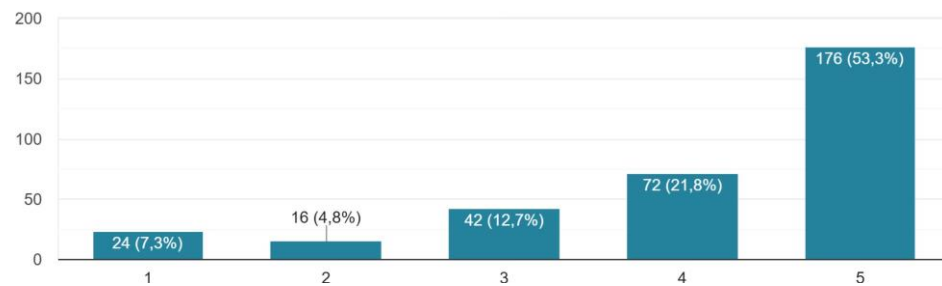
Fasilitas pendukung yang disediakan seperti brosur dan papan informasi sudah lengkap
330 jawaban



10. Anda puas dengan layanan yang telah diberikan secara keseluruhan oleh Pusat Informasi dan Humas.

Pertanyaan ini merupakan penilaian menyeluruh terhadap seluruh pengalaman pengguna layanan PIH, baik dari aspek informasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, hingga kenyamanan fasilitas.

Anda puas dengan layanan yang telah diberikan secara keseluruhan oleh Pusat Informasi dan Humas
330 jawaban



3.2 Analisis Hasil

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat, terdapat satu aspek penilaian yang tergolong dalam kategori “Sangat Baik” yaitu keramahan petugas dengan nilai rata-rata **4,21**. Aspek lainnya tergolong dalam kategori “Baik”. Rata-rata nilai yang diperoleh dari sepuluh indikator survei adalah 4,08, yang termasuk dalam kategori "Baik" berdasarkan tabel nilai persepsi. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan oleh PIH UIN Jakarta.

Hasil analisis ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjadi dasar pengambilan kebijakan terkait. Oleh karena itu, dari analisis ini akan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan Pusat Informasi dan Humas (PIH) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan masyarakat secara umum berada pada kategori “Baik” dengan nilai rata-rata **4,08** dari skala 1–5. Ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa cukup puas terhadap kualitas layanan PIH secara keseluruhan.
2. Aspek pelayanan dengan nilai tertinggi adalah keramahan petugas (**4,21**) yang masuk kategori “*Sangat Baik*”, menunjukkan bahwa petugas telah menjalankan layanan dengan etika, sopan santun, dan empati yang tinggi terhadap pengguna layanan.
3. Seluruh indikator lainnya memperoleh nilai di atas **4,00** dan masuk kategori “Baik”, yang menunjukkan bahwa layanan sudah memenuhi standar pelayanan publik yang memadai.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil dan analisis survei, saran untuk peningkatan kualitas layanan PIH UIN Jakarta, sebagai berikut:

1. Melakukan peningkatan kompetensi petugas secara berkala mengenai penguasaan informasi kelembagaan, teknik komunikasi efektif, serta manajemen aduan untuk memastikan semua petugas mampu memberikan solusi yang tepat dan akurat.
2. Meningkatkan kecepatan dan efisiensi dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan atau permintaan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media digital seperti email dan media sosial.
3. Melakukan evaluasi dan penyegaran terhadap fasilitas pendukung seperti brosur, leaflet, dan papan informasi secara berkala agar tetap informatif dan mudah diakses oleh pengguna layanan.
4. Menjadikan hasil survei sebagai dasar untuk menyusun program kerja dan kebijakan peningkatan layanan secara berkelanjutan, dengan melibatkan feedback dari masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan.