

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA PUSAT INFORMASI DAN HUMAS

UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA

Periode: Juli-Desember 2025



Universitas Islam Negeri
SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA

**PUSAT INFORMASI DAN HUMAS
LP2M UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan ini disusun sebagai bahan evaluasi kualitas pelayanan Pusat Informasi dan Humas UIN Syarif Hidayatullah Jakarta berdasarkan Survei Kepuasan Pengguna Periode Juli–Desember 2025.

Kepala Pusat Informasi dan Humas Zaenal Muttaqin, M.Ag

Penanggung Jawab/Tim Fauziah Muslimah, M.I.Kom

Penyusun

Hermanudin
Ali Nasrun Meha
Yuyun Yuliana
Taufan Maulana Firdaus, S.Pd
Farah Nurul Hikam Agustina, S. Sos. I
Dian Nurbani Adestiani, S.Pd
Indra Munawar, M.Pd
Umar Syarif Audah, S.T
Ahmad Fadlan, S.Kom

Jakarta, Desember 2025
Kepala Pusat Informasi dan
Humas

UIN Syarif Hidayatullah
Jakarta

The image shows a circular official stamp of UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN AGAMA RI' at the top, 'UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA' around the perimeter, and 'UIN JAKARTA' in the center. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Zaenal Muttaqin, M.Ag
NIP. 198305262011011003

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, laporan Survei Kepuasan Pengguna Pusat Informasi dan Humas UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Periode Juli–Desember 2025 dapat disusun sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan.

Laporan ini memuat hasil olah data penilaian pengguna terhadap aspek kejelasan informasi, kecepatan tanggapan, kesesuaian informasi dengan kebutuhan, keramahan petugas, kesigapan penanganan, kompetensi petugas, kenyamanan ruang layanan, kemudahan akses kanal layanan, kelengkapan fasilitas pendukung, serta kepuasan keseluruhan.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden dan pihak-pihak yang berkontribusi. Semoga laporan ini bermanfaat sebagai dasar perbaikan berkelanjutan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Jakarta, Desember 2025
Kepala Pusat Informasi dan
Humas

UIN Syarif Hidayatullah
Jakarta

The image shows a circular official stamp of UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN AGAMA' at the top, 'UIN' in the center, and 'SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA' around the bottom. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Zaenal Muttaqin, M.Ag
NIP. 198305262011011003

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Dasar Pelaksanaan.....	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Ruang Lingkup.....	5
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	7
2.1 Desain Survei	7
2.2 Periode dan Responden.....	7
2.3 Instrumen Penilaian.....	7
2.4 Skala Penilaian dan Perhitungan IKM	8
2.5 Teknik Analisis	8
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	9
3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan	9
3.2 Indeks Kepuasan Pengguna dan Kategori Mutu	9
3.3 Hasil Per Indikator	9
3.4 Perbandingan IKM per Jenis Layanan	10
3.5 Tren Bulanan (Juli–Desember 2025)	10
3.6 Ringkasan Kritik dan Saran	11
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	12
4.1 Kesimpulan	12
4.2 Rekomendasi	12
LAMPIRAN	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Informasi dan Humas UIN Syarif Hidayatullah Jakarta sebagai unit layanan informasi publik perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan. Survei kepuasan pengguna dilaksanakan untuk menangkap persepsi pengguna atas layanan yang diterima dan menjadi dasar penyusunan rencana peningkatan mutu layanan.

1.2 Dasar Pelaksanaan

Survei dan penyusunan laporan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan Pusat Informasi dan Humas.
2. Mengidentifikasi indikator layanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
3. Menyusun rekomendasi perbaikan layanan pada semester berikutnya.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini meliputi:

- Periode analisis: 1 Juli 2025 sampai 31 Desember 2025.
- Responden: pengguna layanan Pusat Informasi dan Humas (PIH).
- Jenis layanan: Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) dan Informasi Umum.

- Indikator penilaian: 9 indikator layanan dan 1 indikator kepuasan keseluruhan (berdasarkan instrumen kuesioner).

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Desain Survei

Survei dilakukan menggunakan kuesioner daring yang diisi oleh pengguna layanan PIH. Setiap butir pertanyaan dinilai menggunakan skala numerik.

2.2 Periode dan Responden

Periode analisis laporan: 1 Juli 2025 sampai 31 Desember 2025.

Jumlah responden valid: 194 responden.

2.3 Instrumen Penilaian

Instrumen terdiri dari 9 indikator layanan dan 1 indikator kepuasan keseluruhan.

1. Informasi yang diberikan sudah jelas.
2. Tanggapan terhadap pertanyaan/permintaan diberikan dengan cepat.
3. Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan.
4. Layanan petugas ramah.
5. Masalah/permintaan ditangani dengan sigap.
6. Solusi/informasi petugas kompeten.
7. Ruang layanan nyaman.
8. Akses layanan (telepon/email/media sosial) mudah.
9. Fasilitas pendukung (brosur/papan informasi) lengkap.
10. Kepuasan keseluruhan terhadap layanan PIH.

2.4 Skala Penilaian dan Perhitungan IKM

Data kuesioner pada file sumber menggunakan skala 1–5. Untuk kebutuhan pelaporan skala 1–4, dilakukan konversi linear:

$$Skor (1-4) = 1 + (Skor (1-5) - 1) \times 3/4$$

Nilai rata-rata skala 1–4 dikonversi menjadi IKM skala 25–100 dengan mengalikan 25:

$$IKM = Rata-rata \times 25$$

Kategori mutu pelayanan mengikuti interval interpretasi pada pedoman SKM (PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017).

2.5 Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan meliputi:

- Statistik deskriptif: jumlah responden, rata-rata per indikator, perbandingan per jenis layanan, dan tren bulanan.
- Analisis kualitatif: ringkasan tema pada kolom kritik dan saran melalui pengelompokan kata kunci (indikatif).

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persentase
Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	144	74.2%
Informasi Umum	50	25.8%

3.2 Indeks Kepuasan Pengguna dan Kategori Mutu

Hasil pengolahan data menunjukkan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3.309 (skala 1–4) atau setara dengan nilai IKM 82.72 (skala 25–100). Berdasarkan pedoman SKM, nilai tersebut berada pada kategori mutu pelayanan B (Baik).

3.3 Hasil Per Indikator

No.	Indikator	Rerata (1–4)	IKM (x25)
1	Layanan yang diberikan oleh petugas sudah ramah	3.436	85.89
2	Ruang layanan yang disediakan sudah nyaman	3.354	83.86
3	Akses layanan seperti telepon, email, media sosial telah diberikan dengan mudah	3.327	83.18
4	Solusi atau informasi yang diberikan oleh petugas sudah kompeten	3.320	82.99
5	Anda puas dengan layanan yang telah diberikan secara keseluruhan oleh Pusat Informasi dan Humas	3.312	82.80
6	Informasi yang diberikan sudah jelas	3.300	82.51
7	Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan	3.289	82.22
8	Masalah atau permintaan Anda telah ditangani dengan sigap oleh petugas	3.265	81.64

9	Fasilitas pendukung yang disediakan seperti brosur dan papan informasi sudah lengkap	3.262	81.54
10	Tanggapan terhadap pertanyaan atau permintaan telah diberikan dengan cepat	3.223	80.57

Indikator dengan nilai tertinggi adalah keramahan petugas. Indikator terendah adalah kecepatan tanggapan. Dengan demikian, kualitas interaksi layanan sudah kuat, namun percepatan waktu respons masih menjadi prioritas perbaikan.

3.4 Perbandingan IKM per Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah Responden	Rerata (1–4)	IKM
Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	144	3.276	81.90
Informasi Umum	50	3.403	85.08

Nilai IKM layanan Informasi Umum lebih tinggi dibanding Informasi PMB.

Pada periode puncak PMB, volume pertanyaan cenderung meningkat sehingga berpotensi memengaruhi kecepatan tanggapan.

3.5 Tren Bulanan (Juli–Desember 2025)

Bulan	Jumlah Responden	IKM	Pertumbuhan Responden MoM (%)	Perubahan IKM MoM (poin)
2025-07	100	81.08		
2025-08	54	83.72	-46.00	2.63
2025-09	8	85.47	-85.19	1.75
2025-10	7	91.43	-12.50	5.96
2025-11	13	85.87	85.71	-5.56
2025-12	12	81.56	-7.69	-4.30

Catatan: beberapa bulan memiliki jumlah responden yang kecil sehingga perubahan IKM bulanan perlu ditafsirkan secara hati-hati.

3.6 Ringkasan Kritik dan Saran

Ringkasan tema berikut bersifat indikatif berdasarkan pengelompokan kata kunci.

Satu respons dapat masuk ke lebih dari satu tema.

Tema	Jumlah Respons (indikatif)	Persentase dari N
Apresiasi/ramah/membantu	51	26.3%
Kecepatan respons/fast response	37	19.1%
Akses kanal/kontak	18	9.3%
PMB/pendaftaran/registrasi	26	13.4%
Kejelasan informasi/detail	24	12.4%
Website/sistem/tautan	10	5.2%
Sarana/prasarana/ruang	2	1.0%

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

1. Hasil survei periode Juli–Desember 2025 menghasilkan nilai rata-rata 3.309 (skala 1–4) atau nilai IKM 82.72 (skala 25–100) dengan kategori mutu pelayanan B (Baik).
2. Indikator dengan nilai tertinggi adalah keramahan petugas, menunjukkan kualitas komunikasi dan sikap layanan sudah baik.
3. Indikator dengan nilai terendah adalah kecepatan tanggapan, selaras dengan masukan pengguna terkait kebutuhan respons yang lebih cepat.

4.2 Rekomendasi

1. Menetapkan standar layanan (SLA) waktu respons per kanal, termasuk mekanisme eskalasi pertanyaan kompleks.
2. Memperkuat kanal layanan resmi (nomor/akun, jam operasional) serta menyiapkan jalur khusus pada periode puncak PMB.
3. Menyusun FAQ dan template jawaban cepat untuk topik-topik berulang agar respons konsisten.
4. Monitoring bulanan indikator prioritas (kecepatan tanggapan, kesiapan penanganan, dan fasilitas pendukung) serta tindak lanjut perbaikan.

LAMPIRAN

- Lampiran 1. Instrumen/daftar pertanyaan survei.
- Lampiran 2. Rekap tabulasi nilai per indikator (detail).
- Lampiran 3. Rekap kritik dan saran (daftar lengkap).
- Lampiran 4. Dokumentasi pelaksanaan survei (apabila tersedia).

LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen/Daftar Pertanyaan Survei

A. Identitas Responden

- Timestamp (waktu pengisian)
- Email Address (alamat email)
- Nama
- Alamat
- No. HP

B. Informasi Layanan

- Jenis Layanan (contoh: Informasi PMB / Informasi Umum)
- Nama Petugas (petugas yang melayani, bila diketahui)

C. Penilaian Kualitas Pelayanan (Skala 1-4)

Keterangan skala: 1 = Tidak Baik, 2 = Kurang Baik, 3 = Baik, 4 = Sangat Baik.

1. Informasi yang diberikan sudah jelas.
2. Tanggapan terhadap pertanyaan atau permintaan telah diberikan dengan cepat.
3. Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan.
4. Layanan yang diberikan oleh petugas sudah ramah.
5. Masalah atau permintaan Anda telah ditangani dengan sigap oleh petugas.
6. Solusi atau informasi yang diberikan oleh petugas sudah kompeten.
7. Ruang layanan yang disediakan sudah nyaman.
8. Akses layanan seperti telepon, email, media sosial telah diberikan dengan mudah.
9. Fasilitas pendukung yang disediakan seperti brosur dan papan informasi sudah lengkap.

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

D. Umpan Balik Terbuka

- Kritik dan Saran (isian bebas).

Lampiran 2. Rekap Tabulasi Nilai per Indikator (Detail)

Catatan: tabulasi frekuensi skor pada tabel berikut menggunakan skala jawaban asli pada formulir (1-5). Rerata (1-4) dihitung melalui konversi linear dari skala 1-5 ke 1-4 untuk keperluan perhitungan IKM.

No	Ind.	Rerata (1-4)	IKM (x25)	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	N
1	Info jelas	3.3	82.51	15	10	22	47	100	194
2	Respon cepat	3.223	80.57	15	13	27	48	91	194
3	Sesuai butuh	3.289	82.22	14	10	25	48	97	194
4	Ramah	3.436	85.89	10	4	23	48	109	194
5	Sigap	3.265	81.64	15	11	26	45	97	194
6	Kompeten	3.32	82.99	15	8	20	52	99	194
7	Nyaman ruang	3.354	83.86	11	7	24	54	98	194
8	Akses mudah	3.327	83.18	15	6	28	40	105	194
9	Fasilitas	3.262	81.54	14	11	26	50	93	194
10	Puas total	3.312	82.8	13	10	24	48	99	194

Keterangan Indikator

No	Ind.	Uraian Indikator
1	Info jelas	Informasi yang diberikan sudah jelas.
2	Respon cepat	Tanggapan terhadap pertanyaan atau permintaan telah diberikan dengan cepat.
3	Sesuai butuh	Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan.
4	Ramah	Layanan yang diberikan oleh petugas sudah ramah.
5	Sigap	Masalah atau permintaan Anda telah ditangani dengan sigap oleh petugas.
6	Kompeten	Solusi atau informasi yang diberikan oleh petugas sudah kompeten.
7	Nyaman ruang	Ruang layanan yang disediakan sudah nyaman.
8	Akses mudah	Akses layanan seperti telepon, email, media sosial telah diberikan dengan mudah.
9	Fasilitas	Fasilitas pendukung yang disediakan seperti brosur dan papan informasi sudah lengkap.
10	Puas total	Anda puas dengan layanan yang telah diberikan secara keseluruhan oleh Pusat Informasi dan Humas.

Rekap Bulanan (Juli-Desember 2025)

Bulan	N	Rerata (1-4)	IKM
Juli 2025	100	3.243	81.08
Agustus 2025	54	3.349	83.72
September 2025	8	3.419	85.47
Oktober 2025	7	3.657	91.43
November 2025	13	3.435	85.87
Desember 2025	12	3.263	81.56

Rerata per Indikator per Bulan (Skala 1-4)

Indikator	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
Informasi jelas	3.25	3.361	3.531	3.464	3.308	3.188
Kecepatan tanggapan	3.182	3.153	3.438	3.893	3.481	3.062
Sesuai kebutuhan	3.22	3.333	3.531	3.357	3.365	3.375
Keramahan petugas	3.378	3.472	3.531	3.786	3.654	3.25
Kesigapan penanganan	3.19	3.319	3.344	3.893	3.308	3.188
Kompetensi petugas	3.228	3.361	3.531	3.786	3.538	3.25
Kenyamanan ruang	3.318	3.389	3.344	3.679	3.596	3.062
Kemudahan akses kanal	3.235	3.375	3.25	3.786	3.481	3.5
Kelengkapan fasilitas	3.198	3.375	3.25	3.143	3.25	3.375
Kepuasan keseluruhan	3.235	3.347	3.438	3.786	3.365	3.375

Lampiran 3. Rekap Kritik dan Saran (Daftar Lengkap)

Daftar berikut memuat seluruh masukan responden pada periode Juli-Desember 2025.

No	Tanggal	Jenis Layanan	Kritik dan Saran
1	01-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Sangat ramah d
2	02-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	saya ingin daftar langsung ke uin
3	02-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	cuman mau bilang apabila menginformasikan tentang penerimaan maupun tentang tes tolong di informasikan dengan lengkap, saya gugur tes gara gara ketidak jelasan informasi, serta tidak mendapat informasi lebih lanjut tentang tes nya dan perbedaan informasi antara kartu pendaftaran dengan informasi real, semoga selanjutnya lebih baik lagi. terimakasih banyak. semangat admin humas UIN
4	03-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Belum ada yang bisa saya hubungi. Saran lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
5	03-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Saya ingin meminta informasi lebih lanjut persyaratan detail masuk magister uin jkt, tentang sistem seleksi daring atau luring
6	03-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Waktu untuk dihubungkan kepada petugas sangat lama. Informasi publik terkait website down sangat lambat. Perlu diperbaiki terkait hal-hal tersebut.
7	03-07-2025	Informasi Umum	sangat bagus
8	03-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	lebih ditingkatkan lagi informasi nya
9	03-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Pelayanan nya baik dan cepat, seharusnya jangan terburu terburu untuk meng cancel, karena msh banyak pertanyaan yg ingin disampaikan
10	03-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Sudah bagus dan mohon untuk segera di jawab
11	03-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	tolong di update supaya web side admisi tidak eror
12	04-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	ramah
13	04-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Semoga semua kendala cepat diselesaikan dan apabila masih terjadi mohon diperpanjang waktunya terimakasih.
14	04-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Supaya bisa lebih cepat lagi responnya...Terimakasih...
15	04-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	tolong beri cara bagaimana bisa menyelesaikan suatu permasalahan yang dipertanyakan!
16	04-07-2025	Informasi	Terimakasih bu lisna... Sudah membantu ananda fakhriyyah , agar

		Penerimaan Mahasiswa Baru	dipermudah dlm pengisian portal PMB
17	04-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Bales nya kurang cepat
18	04-07-2025	Informasi Umum	halo min, saya udah cetak kartu peserta tpi kok ujiannya offline yaa min? padahal aku milih prodi ilmu hukum sama sistem informasi, soalnya aku jauh dari Medan min caranya merubah ke online gimana ya min mohon dijawab min terimakasih 🙏
19	04-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Halo min, perkenalkan Nama saya Adinda Faujiah Majuna Nasution, saya udah cetak kartu peserta tapi dikartu ujiannya offline bukan online.. itu caranya gimana ya min biar online soalnya kemarin di ig ujiannya bisa online soalnya saya jauh dari domisili Medan min mohon dijawab ya min 🙏
20	04-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Mantap
21	05-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Minimal web di benerin dulu 🙄🙄🙄 udah mau submit keluar sendiri mau login nomor pendaftaran kadaluwarsa di ig pengisian borang sampai tanggal 5 juli saran gw web nya agak di benerin dikit
22	05-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Semoga sukses selalu
23	06-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Petugas yang membantu sangat cepat dalam menanggapi dan memberikan solusi mengenai pengisian berkas
24	06-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	gak ada kritikan dan saran yang penting diterima disana
25	06-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Saya ingin menyampaikan saran agar respon dari admin bisa lebih cepat dan konsisten. Bagi calon mahasiswa seperti saya yang tidak punya banyak referensi, pelayanan cepat dan responsif sangat membantu. Semoga ke depannya sistem dan koordinasi antar admin bisa lebih baik lagi. Untuk Bapak Ali terima kasih banyak pak sudah membantu kendala saya, sehat selalu ya pak 🙏
26	06-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Pelayanan terbaik untuk calon mahasiswa Baru
27	07-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	saya senang and saya puas
28	07-07-2025	Informasi Umum	Tidak ada
29	08-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	bagus
30	08-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	terimakasih kak!!
31	08-07-2025	Informasi Penerimaan	tolong di perbaiki lagi link pendaftaran ny sedikit bingung

		Mahasiswa Baru	
32	09-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	pelayanan sudah sangat bagus
33	09-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Mungkin kalau Saran, Web nya agak di upgrade supaya lebih rapi dan maximal, soalnya pas saya mau upload berkas beberapa Kali ngebug, padahal udah sesuai syarat yang ditentukan
34	09-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Untuk kedepannya tolong di permudah
35	09-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	ada nomor telpon wa yang bisa di telepon bukan hanya sekedar chat
36	09-07-2025	Informasi Umum	-
37	09-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Min kok pas daftar ulang selalu gagal ya
38	09-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Sangat membantu
39	10-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	pelayanan sudah cukup bagus kaa
40	10-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Terima kasih saya puas dengan seluruh layanan uin jakarta
41	11-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Lebih baik lagi
42	11-07-2025	Informasi Umum	-
43	11-07-2025	Informasi Umum	everything is good
44	11-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Semoga di terima, ya Allah 🌸🌸🌸
45	11-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Selalu tersenyum tuk kenyamanan hati
46	11-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Belum saya dapat informasi yang saya ingin kan mungkinsaya karena terlalu gaptek
47	12-07-2025	Informasi Umum	Tingkatkan kembali layanan lebih cepat dan profesional
48	12-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	-
49	14-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Ngasih info tanpa harus dipersulit
50	14-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	-
51	14-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	respond admin wa & email nya lambat sekali. Alhamdulillah sangat terbantu oleh kak fauziah muslimah

52	14-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Lebih semangat lagi
53	15-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	tidak ada
54	15-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	-
55	15-07-2025	Informasi Umum	
56	15-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Saya sedikit memberi saran agar bisa memberikan bantuan kepada calon mahasiswa baru yang kesusahan dalam proses pendaftaran
57	15-07-2025	Informasi Umum	Semangat selalu
58	15-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Di pertahankan kebijakannya
59	15-07-2025	Informasi Umum	
60	16-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Perihal kelompok UKT yang belum keluar
61	16-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Cukup
62	16-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	alhamdulillah tidak ada
63	16-07-2025	Informasi Umum	Gabisa login dari awal bayar pendaftaran, gada solusi ada kompensasi sama sekali hanya saran dan itupun ttp tidak bisa login
64	16-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Saya memilih UIN dengan keyakinan bahwa kampus ini menjunjung integritas dan memberikan ruang bagi mahasiswa prasejahtera untuk tumbuh dan menuntut ilmu. Saya diterima melalui jalur prestasi hafalan Al-Qur'an (17 Juz) dan berasal dari keluarga dengan keterbatasan ekonomi yang nyata. Saya bisa saja memilih kampus lain seperti IPB, UNPAD, UB, atau UNJ. Namun, saya menetapkan hati untuk mendaftar ke UIN karena percaya bahwa nilai-nilai kampus ini paling sesuai dengan tujuan dan mimpi saya. Saat ini, saya dan keluarga telah berpindah domisili dari Semarang ke Bogor. Dokumen seperti SKTM atau KKS masih terikat wilayah sebelumnya. Bila diberi waktu dan kesempatan, saya siap kembali ke Semarang untuk mengurus dokumen-dokumen tersebut agar dapat menjadi bukti sah kondisi ekonomi kami. Saya telah melakukan banding UKT secara online, namun hanya diturunkan dari golongan 7 ke golongan 6, yang tetap sangat berat bagi keluarga saya. 46 km ditempuh Ayah dan saya dengan harapan sampai ke UIN menyampaikan aspirasi mengenai hal ini. Ketika saya dan ayah datang langsung ke kampus untuk menjelaskan kondisi kami, kami malah menerima respons yang kurang simpatik dari petugas yang berkata, "Emang mau berapa lagi? Yang penting kan udah turun," dengan nada yang menambah beban mental kami yang sudah berat. Melihat kondisi ekonomi keluarga saya—ayah bekerja serabutan sebagai

			sopir ojek dan buruh harian, tanpa penghasilan tetap dan tanpa slip gaji, serta tinggal di rumah kontrakan yang sudah berpindah enam kali karena keterbatasan biaya—saya memohon agar UKT saya dapat diturunkan maksimal ke Golongan 4 agar lebih sesuai dengan kondisi riil. Jika memang tidak memungkinkan menurunkan lebih lanjut, saya sangat berharap adanya jaminan prioritas untuk memperoleh KIP-K di semester 2, atau bentuk dukungan lain yang pantas bagi mahasiswa prasejahtera berprestasi. Saya juga memohon agar jalur mandiri tidak dijadikan beban subsidi silang untuk jalur lain, apalagi dengan mengorbankan mahasiswa yang benar-benar membutuhkan dan berjuang keras dari awal. Pendidikan tinggi seharusnya menjadi jembatan harapan, bukan menjadi beban yang meruntuhkan semangat. Saya hanya ingin menempuh pendidikan tinggi dengan tenang dan layak, tanpa menjadi beban berat bagi kedua orang tua saya. Semoga suara ini diterima sebagai bentuk ikhtiar yang tulus dari mahasiswa yang ingin terus belajar dan bertumbuh.
65	17-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	-
66	17-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Semoga bisa menjadi yg lebih baik untuk kedepannya
67	17-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Islam
68	18-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Semoga terus memberikan kebaikan untuk orang lain
69	19-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Harapan kedepan UIN syarif H menjadi terdepan, mohon lingkungan sekitar UIN kita jaga bersama kebersihan dan keindahannya, biar tidak terkesan kotor dan kumuh... Sukses selalu buat UIN Syarif Hidayatulloh...khususnya Fakultas Kedokterannya...sukses selalu...🥳🥳
70	21-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Tingkaykan terus pelayanannya. Sukses selalu
71	21-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	sudah baik
72	22-07-2025	Informasi Umum	Oke
73	23-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Ingin masuk uin dan tempatny bagus
74	24-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Sudah cukup baik
75	24-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Ya
76	24-07-2025	Informasi Umum	Sudah cukup baik
77	25-07-2025	Informasi Umum	jadilah pelayanan dan sekolah yang membagikan
78	25-07-2025	Informasi	Sudah bagus

		Penerimaan Mahasiswa Baru	
79	25-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Beritahu saya apa bila telah d umumkan hasil selksi mandiri semoga saya di terima di universitas islam negeri Jakarta syarif Hidayatullah saya siapppp jadi maba
80	25-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Segera direspon jk ada pertanyaan
81	28-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	baik
82	28-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	غير راض جدا
83	30-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Tolong lebih di evaluasi terhadap cs nya, karena jika dri csnya aja udh ga niat gmna orang mau daftar di uin??
84	30-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Lebih baik lagi
85	30-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Kalo lupa password gimana minn?? Biar tau pengumuman ketrimanya
86	31-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	kaaa cara registrasi nyaaa dimanaaaaa huhuhu 🤔
87	31-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Terimakasih 🙏
88	31-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	tidak ada
89	31-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Sya masi belum mendapat jawaban yang saya butuhkan
90	31-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	-
91	31-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Cukup
92	31-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	tolong min saya mau daftar ulang kok link eror 🤔
93	31-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	tidak ada
94	31-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	tidak ada
95	31-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Password saat mendaftar sudah kadaluarsa untuk daftar ulang. Mohon pencerahannya Semoga semakin didepan kampus UIN JAKARTA

96	31-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Bisa balas chat lebih cepat
97	31-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Saran agar lebih cepat menjawab wa nya aja
98	31-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Sangat puas
99	31-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	informasi kurang memuaskan
100	31-07-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Daftar ulang
101	01-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Saya ingin menanyakan sesuatu tolong respon saya di email/wa
102	01-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Over all good
103	01-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Sudah cukup baik
104	01-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Sangat puas
105	01-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	kaa maaf yaa aga fast resp dikit
106	03-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Mohon di percepat untuk merespon nya
107	04-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Kritik saya informasi harus lebih jelas lgi udh itu aja.
108	04-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Semoga pendaftaran mahasiswa baru ini besar harapan saya dalam tahapan belajar calon mahasiswa anak tes yang berulang-ulang bisa menjadikan prioritas masuk
109	05-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Mohon ditanggapi dengan cepat dan berikan solusi sesuai dengan permasalahan yang dihadapi.
110	05-08-2025	Informasi Umum	PLISSS BANGETT YAA KALO DICCHAT ITU JANGAN SLOW RESPON, MASA DICCHAT KEMAREN DIBALES HARI INI
111	06-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Terimakasih uin Jakarta sudah memberikan kesempatan untuk masuk ke uin Jakarta lagi insyallah di pendaftaran kali ini Karina lolos amin yallah 🥰🥰🥰 semua info yang di berikan oleh admin uin sangat bermanfaat dan kompeten terimakasih min 🥰
112	06-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Lebih respont

113	06-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Jangan kecewain aku ya uin 🙄🙄🙄🙄
114	06-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	kaa maaf yaa aga fast resp dikit
115	08-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Lebih baik lagi kedepan
116	10-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Semangat 😊
117	11-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Mungkin bisa balas chat dengan cepat tetapi informasi yang diberikan sangat membantu dan jelas
118	11-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Tetap semangat
119	11-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Mohon fast response, saya memerlukan informasi dan solusi. Sedangkan csnya lama bgt balasnya dan saat balas hanya memberikan pesan template dan tidak memberikan solusi dari apa yang saya tanyakan. Setelah membalas satu pesan, percakapannya langsung diakhiri. Aneh.
120	11-08-2025	Informasi Umum	kurang penjelasan
121	12-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Informasi yang diberikan sangat jelas
122	12-08-2025	Informasi Umum	jawaban di atas tidak berlaku jika permasalahan yang saya sampaikan ditindaklanjuti dg cepat. mayang bisa upload lagi berkas dia. dan akan dinilai dg sangat puas semua. tadi diarahkan untuk email ke: keuangan@apps.uinjkt.ac.id tapi waktu tadi ke Uin diarahkan untuk email ke: layananpmb@apps.uinjkt.ac.id yg benar yg mana? saran: mohon ditindaklanjuti dengan cepat.
123	12-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Lebih di perhatikan lagi
124	13-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Semoga pihak UIN bisa mempertimbangkan anak saya di TES tgl 12agustus ini dan dipengumuman tanggal 17 Agustus di hari kemerdekaan Indonesia bisa lulus dalam pendaftaran tahapan ke2 ini karena anak saya ingin sekali masuk menjadi bagian dari mahasiswa UIN, semoga ini menjadi keberkahan bagi semua pihak dan Allah mengabulkannya Aamiin..
125	13-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	imformasi
126	13-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	imformasiahasiswabaru
127	13-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	imformasi
128	14-08-2025	Informasi Penerimaan	Semoga Pelayanan Online bisa Konsisten Stabil Fast Respon

		Mahasiswa Baru	
129	14-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	.
130	14-08-2025	Informasi Umum	Semoga lebih baik lagi, terutama dalam hal menentukan petugas yang akan handle
131	14-08-2025	Informasi Umum	Semoga MAN 4 Jakarta bisa menerima kami dan berbagi pengalaman bersama kami
132	14-08-2025	Informasi Umum	Semoga UIN Syarif bisa menerima kunjungan kami nantinya
133	14-08-2025	Informasi Umum	Sangat bagus
134	14-08-2025	Informasi Umum	Semoga terus lebih sigap tanggap dalam melayani
135	16-08-2025	Informasi Umum	Respon lambat
136	18-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Lama responnya
137	19-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Untuk pembayaran tolong tidak buka dan tutup, untuk mempermudah pembayaran, ke teller jg belum bisa,
138	19-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Sempurna dan jelas
139	20-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	sudah sangat baik Informatif, jelas informasi yang disampaikan. Hanya respon delay sehari setelah chat.
140	20-08-2025	Informasi Umum	semoga lebih fast respon 🙏
141	20-08-2025	Informasi Umum	Semoga kunjungan kami bisa diterima di UIN Syarif Hidayatullah ini
142	20-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Alhamdulillah terima kasih
143	20-08-2025	Informasi Umum	sudah baik walaupun kadang menunggu beberapa jam untuk jawaban.
144	21-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	baik sekali
145	21-08-2025	Informasi Umum	Tidak bisa mengirim formulir daftar ulang
146	22-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	lebih fast respon lg ya ka
147	22-08-2025	Informasi Umum	tidak
148	22-08-2025	Informasi Umum	Tingkatkan terus service excellencenya Kak ... Terima kasih ...
149	22-08-2025	Informasi Umum	-
150	22-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Informasi
151	26-08-2025	Informasi Umum	Sangat ramah
152	27-08-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Semoga LBH baik dr yg sdh ada
153	29-08-2025	Informasi Umum	Ok
154	31-08-2025	Informasi Penerimaan	jangan terlalu lama jawabannya

		Mahasiswa Baru	
155	01-09-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	terimakasih min sudah membantu
156	02-09-2025	Informasi Umum	Terimakasih tanggapannya
157	03-09-2025	Informasi Umum	Tingkatkan lagi
158	13-09-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Sudah cukup bagus
159	18-09-2025	Informasi Umum	Layanan pilihan nya ditambah lagi untuk jadwal perkuliahan karyawan
160	23-09-2025	Informasi Umum	Terimakasih Atas Respon dari pihak uin jkt
161	23-09-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Good
162	29-09-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	---
163	03-10-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Terima kasih sudah membantu saya ya kak indra 🙏
164	09-10-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Pelayanan sudah sangat baik dan informasinya jelas. Semoga bisa terus dipertahankan dan semakin ditingkatkan lagi
165	09-10-2025	Informasi Umum	Semoga pelayanan administrasi dan akademiknya cepat, bukan hanya Humasnya saja
166	10-10-2025	Informasi Umum	Sementara cukup
167	10-10-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	tidak ada
168	19-10-2025	Informasi Umum	Saya ingin di jabarkan setiap fakultas
169	27-10-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Alhamdulillah sangat puas
170	01-11-2025	Informasi Umum	Ga ada
171	07-11-2025	Informasi Umum	Belum ada penanganan, bari pihak tersebut, jadi blm bisa memberikan kritik dan saran
172	08-11-2025	Informasi Umum	Coba lebih lengkapkan lagi dari segi pertanyaan dan lebih sigap
173	10-11-2025	Informasi Umum	Saya sangat puas atas pelayanannya begitu ramah dan amanah,tetapi perlu diperhatikan lagi karena terkadang suka telat memberi informasi,sudah segitu saja, selebihnya sangat puas
174	12-11-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	semoga lebih baik
175	15-11-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Kritik Media informasi kurang di perbarui seperti papan pengumuman atau website kampus yg kurang tidak menampilkan informasi terbaru . Saran Mengoptimalkan media informasi digital, seperti website, grup WhatsApp resmi, atau media sosial kampus untuk memperbarui informasi secara cepat dan akurat.
176	17-11-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Saran Saya tolong jawab pertanyaan sesuai dengan soal yang diminta
177	19-11-2025	Informasi	bgus bgt

		Penerimaan Mahasiswa Baru	
178	24-11-2025	Informasi Umum	
179	25-11-2025	Informasi Umum	Saran kedepannya, tambahkan kalimat perkenalan diawal percakapan oleh operatornya kayak begini.. "Assalamulaikum wr wb. Selamat datang di kanal Layanan WA Interaktif UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Saya ABCDE petugas yang akan melayani Bapak/Ibu pada saat ini, ada yang bisa dibantu ?"
180	26-11-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Jika ada informasi pendaftaran jalur mandiri tolong di share ke nomor 088905014026
181	28-11-2025	Informasi Umum	Minta tolong untuk dibuatkan khusus kontak pengaduan alumni untuk memudahkan penyelesaian masalahnya.
182	29-11-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Mungkin bisa langsung diarahkan ke petugas yang berkaitan dengan informasi fakultas atau jurusan yang dituju
183	01-12-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Ingin mengetahui lebih lanjut
184	03-12-2025	Informasi Umum	Senang berbicara dengan Anda
185	03-12-2025	Informasi Umum	Sangatt ramah sekali dn sangat membantu
186	11-12-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Mohon infonya lagi nanti info pasti penerima Maba 2026
187	11-12-2025	Informasi Umum	Petugas a/n Indra tidak beretika ya. Mungkin UIN bisa lebih memephrhatikan adab terhadap semua stafnya dalam melayani masyarakat umum yg bertanya secara sopan dan baik. Saya bisa kirimkan screenshootnya. Staf bernama Indra belum menjawab pertanyaan namun mengakhiri pertanyaam. Apakah ini adab syariah yg diberlakukan di UIN?
188	15-12-2025	Informasi Umum	-
189	24-12-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Sudah baik
190	26-12-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Lebih maju lagi universitas nya
191	29-12-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Lebih ramah lagi dan sabar 🥰🙏 lebih jelas lagi untuk menjelaskan dan lebih responding aja 🙏
192	30-12-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	klo bisa tolong lebih bimbing aja camaba nya
193	30-12-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	we ya tolong di perbaiki
194	30-12-2025	Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	Link pendaftarannya Belum Bisa di Buka

Lampiran 4. Dokumentasi Pelaksanaan Survei (Online)

Survei kepuasan pengguna dilaksanakan secara daring melalui tautan berikut:

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

QR Code:



Tautan singkat survei: s.id/survey-pih