

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2024



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS RIAU**

KATA SAMBUTAN

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Pertama-tama, marilah kita panjatkan rasa syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga kita hari ini dalam keadaan sehat.

Pada kesempatan yang berharga ini, saya ingin menyampaikan apresiasi yang mendalam atas dedikasi dan kerja keras seluruh tim yang terlibat dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Triwulan I Tahun 2024 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau. Berdasarkan laporan yang telah disusun, Indeks Kepuasan Masyarakat ini meningkat dari kategori “Kurang Baik” pada tahun 2023 menjadi kategori “Baik” pada Triwulan I Tahun 2024 ini yang mencapai angka 86,83. Capaian ini merupakan indikasi konkret bahwa upaya kita dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik telah memberikan hasil positif yang signifikan. Angka tersebut tidak hanya menggambarkan statistik, melainkan mencerminkan tingkat kepercayaan dan apresiasi Masyarakat akademik terhadap kinerja kita. Prestasi ini patut kita syukuri dan jadikan motivasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Saya mengajak seluruh civitas akademika serta para pemangku kepentingan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diraih. Hasil survei ini harus dijadikan pijakan awal untuk mendorong inovasi yang lebih baik, bekerja lebih efektif, dan semakin responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di akhir sambutan ini, saya juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam survei ini. Semoga segala upaya kita mendapat ridho dari Allah SWT dan memberikan kontribusi nyata bagi kemajuan institusi kita.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, 01 April 2024

Dekan FISIP Universitas Riau



Dr. Meyzi Heriyanto, S.Sos., M.Si.

NIP. 197508311998021001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau dapat menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2024 dengan lancar. Laporan ini merupakan bentuk komitmen kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja di lingkungan fakultas.

Dalam penyusunan laporan ini, kami melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk dosen, mahasiswa, dan lulusan sebagai responden. Partisipasi mereka diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan terhadap berbagai aspek pelayanan yang telah kami berikan. Dengan data yang diperoleh, kami berupaya untuk lebih memahami harapan dan kebutuhan mereka, sehingga pelayanan yang kami sediakan dapat terus diperbaiki dan ditingkatkan.

Kami mengucapkan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan laporan ini, terutama kepada tim Survei IKM FISIP dalam proses pengumpulan data serta analisis yang mendalam. Kami berharap laporan ini dapat menjadi landasan bagi perbaikan dan pengembangan pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau pada masa mendatang.

Semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi pedoman dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan fakultas ke arah yang lebih baik.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Pekanbaru, 01 April 2024

Ketua Tim Survei IKM FISIP,

Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan



Dr. Mayarni, S.Sos, M.Si

NIP. 19830524 200812 2 001



TIM PENYUSUN

Dr. Mayarni, S.Sos, M.Si

Susi Heptariani, SE.Ak, M.Ak

Masrul Ikhsan, M.Si

Muhammad Ihsan, S.Pd.I, M.Si

Hafzana Bedasari, S.Sos, M.Si

Ahmad Hadi, S.AP, M.KP

Risky Arya Putri, S.Sos, M.Si

Dr. Baskoro Wicaksono, S.IP, M.IP

DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN	i
KATA PENGANTAR	ii
TIM PENYUSUN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum.....	1
C. Sasaran.....	2
D. Ruang Lingkup.....	2
E. Maksud dan Tujuan	3
F. Sasaran	4
G. Manfaat.....	5
BAB II METODE SURVEI	6
A. Periode Dan Jadwal Pelaksanaan Survei.....	6
B. Instrumen Survei	8
C. Metode Pengumpulan Data	8
D. Deskripsi Responden.....	9
D. Analisa Data	10
BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA	12
A. Identitas Responden.....	12
B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.....	12
1. Indeks unsur pelayanan	12
2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	13
BAB IV PENUTUP	14
DAFTAR PUSTAKA	15
LAMPIRAN	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI Triwulan I Tahun 2024	7
Tabel 2 Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI	8
Tabel 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan Permenpan/ RB Nomor 14 Tahun 2017	11
Tabel 4 Jenis Profesi Responden SKM FISIP Triwulan I Tahun 2024	12
Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan I Tahun 2024	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 QR Code SKM FISIP	9
----------------------------------	---

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan instrumen penting untuk mengukur tingkat kepuasan civitas akademika terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau. Pada triwulan pertama tahun 2024, FISIP melaksanakan SKM sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan. Hasil dari survei ini menjadi bahan evaluasi dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah strategis untuk memperbaiki dan mengoptimalkan layanan di masa mendatang. Seiring dengan meningkatnya tuntutan terhadap transparansi dan akuntabilitas institusi pendidikan tinggi, SKM juga menjadi alat yang penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan lulusan.

SKM Triwulan I dilakukan pada bulan Januari sampai Maret Tahun 2024 ini merupakan salah satu instrumen penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh fakultas. Melalui survei ini, fakultas dapat memperoleh gambaran mengenai persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan para pengguna layanan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2024 menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada dosen, mahasiswa, dan lulusan. Kuesioner tersebut disebarakan melalui media sosial dan juga dengan memanfaatkan barcode yang dapat dipindai oleh penerima layanan di Mal Pelayanan Terpadu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. Hasil dari survei ini kemudian dianalisis untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai aspek pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215) terakhir dirubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Reformasi Birokrasi nomor KEP/25/M.PAN/2/2014 tanggal 24 Pebruari 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik

C. Sasaran

Sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat triwulan 1 tahun 2024 ini meliputi seluruh civitas akademika FISIP Universitas Riau, yang terdiri dari:

1. Dosen: Tenaga pengajar tetap dan tidak tetap di lingkungan FISIP.
2. Mahasiswa: Seluruh mahasiswa aktif yang sedang menempuh pendidikan di FISIP.
3. Lulusan: Alumni yang baru saja menyelesaikan studi dan merasakan layanan FISIP dalam proses kelulusan serta dalam pengurusan legalisir.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. **Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** adalah Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Kecepatan waktu pelayanan** adalah kecepatan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal** adalah ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. **Kewajaran biaya/tarif dalam layanan (jika ada biaya layanan)** adalah kewajaran biaya dalam hal pelayanan pendaftaran yudisium, wisuda dan legalisir ijazah dan transkrip.
6. **Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI** merupakan kesesuaian pelayanan dengan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
7. **Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
8. **Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. **Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan** adalah Perilaku Pelaksana adalah sikap keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
10. **Kualitas sarana dan prasarana.** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
11. **Mekanisme atau prosedur penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. Maksud dan Tujuan

Maksud dari pelaksanaan SKM ini adalah untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan yang disediakan oleh FISIP Universitas Riau. Tujuan dari survei ini antara lain:

1. Mengukur Tingkat Kepuasan: Memperoleh data kuantitatif dan kualitatif mengenai persepsi civitas akademika terhadap berbagai layanan di FISIP.
2. Identifikasi Masalah: Mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.
3. Meningkatkan Kualitas Layanan: Menyusun rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan di FISIP berdasarkan temuan survei.
4. Memenuhi Tuntutan Akuntabilitas: Melaporkan hasil survei kepada pemangku kepentingan sebagai bagian dari upaya peningkatan transparansi dan akuntabilitas.

F. Sasaran

Sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 ini meliputi:

1. Dosen

Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau sebagai penyedia layanan akademik dan bimbingan kepada mahasiswa.

2. Mahasiswa

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau sebagai penerima utama layanan pendidikan dan berbagai layanan pendukung lainnya.

3. Lulusan

Lulusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau sebagai alumni yang telah merasakan dampak layanan pendidikan dan ingin memberikan masukan untuk perbaikan di masa depan.

Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, serta menjadi dasar yang kuat untuk melakukan perbaikan dan pengembangan layanan secara berkelanjutan.

Dengan melibatkan berbagai kelompok sasaran ini, diharapkan hasil survei dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan dan area perbaikan yang perlu dilakukan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

G. Manfaat

Manfaat dari pelaksanaan SKM di FISIP Universitas Riau pada triwulan pertama tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas Layanan

Hasil survei akan menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh FISIP.

2. Penguatan Hubungan dengan Civitas Akademika:

Survei ini diharapkan dapat memperkuat hubungan antara FISIP dan seluruh civitas akademika melalui peningkatan keterlibatan dan partisipasi dalam evaluasi layanan.

3. Pengembangan Program Strategis

Data yang diperoleh dari survei akan digunakan untuk mengembangkan program-program strategis yang lebih tepat sasaran dalam rangka meningkatkan kepuasan civitas akademika.

4. Peningkatan Akuntabilitas

Dengan adanya survei ini, FISIP dapat lebih transparan dan akuntabel dalam melaporkan kinerja layanan kepada seluruh pemangku kepentingan.

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Dan Jadwal Pelaksanaan Survei

Survei periodik merupakan alat yang penting bagi penyelenggara layanan publik untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan, serta untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Dalam konteks pelayanan publik, survei periodik ini dilakukan secara rutin dalam interval waktu tertentu, seperti setiap tiga bulan (triwulan), enam bulan (semester), atau setahun sekali, tergantung pada kebutuhan dan kebijakan organisasi.

Pentingnya survei periodik tidak dapat diremehkan, karena hasil dari survei ini memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Dengan demikian, survei ini menjadi dasar bagi penyelenggara layanan publik untuk melakukan penyesuaian dan peningkatan kualitas layanan. Penyelenggara layanan publik disarankan untuk setidaknya melakukan survei kepuasan masyarakat sekali dalam setahun, meskipun survei yang lebih sering, seperti setiap tiga bulan atau setiap enam bulan, akan memberikan data yang lebih dinamis dan memungkinkan penyesuaian yang lebih cepat terhadap perubahan kebutuhan masyarakat.

Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan frekuensi yang lebih tinggi, yaitu setiap tiga bulan atau empat kali dalam setahun. Survei ini dirancang untuk mencakup berbagai aspek layanan yang disediakan oleh fakultas, mulai dari kualitas pelayanan akademik hingga layanan administrasi dan fasilitas pendukung lainnya. Survei ini bersifat komprehensif, artinya mencakup berbagai dimensi layanan yang diberikan, sehingga memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani oleh fakultas. Untuk lebih jelasnya terkait jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI
Triwulan I Tahun 2024**

NO	KEGIATAN	JANUARI	FEBRUARI	MARET
1	Pelaksanaan Survei			
2	Pengolahan, Evaluasi data dan Penyusunan Laporan Hasil			

Hasil analisis dari survei ini sangat berharga bagi fakultas karena memberikan umpan balik langsung dari para pengguna layanan, yaitu mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum yang berinteraksi dengan fakultas. Umpan balik ini digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanan yang diberikan. Sebagai contoh, jika hasil survei menunjukkan bahwa ada ketidakpuasan terhadap layanan administrasi, fakultas dapat segera mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki sistem administrasi yang ada, baik melalui peningkatan efisiensi proses, pelatihan staf, atau pengembangan teknologi yang lebih canggih untuk mendukung layanan tersebut.

Selain itu, survei periodik juga berfungsi sebagai alat untuk memantau perubahan dalam tingkat kepuasan dari waktu ke waktu. Dengan membandingkan hasil survei dari periode ke periode, penyelenggara layanan dapat mengidentifikasi tren, baik yang positif maupun negatif, dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mempertahankan atau meningkatkan kepuasan masyarakat. Misalnya, jika survei menunjukkan peningkatan kepuasan dalam beberapa periode terakhir, hal ini dapat menjadi indikator bahwa kebijakan atau perubahan yang dilakukan sebelumnya berhasil. Sebaliknya, jika ada penurunan kepuasan, penyelenggara layanan dapat segera mencari penyebabnya dan mengimplementasikan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

Rincian pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau disajikan dalam bentuk tabel yang mencakup berbagai aspek layanan yang dievaluasi, frekuensi survei, serta metode analisis yang digunakan. Tabel ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai proses survei, tetapi juga membantu dalam menyusun strategi untuk peningkatan layanan berdasarkan data yang diperoleh dari survei tersebut.

Secara keseluruhan, survei periodik adalah alat yang sangat efektif untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan adanya survei yang dilakukan secara rutin, penyelenggara layanan publik dapat memastikan bahwa layanan yang mereka berikan selalu relevan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Ini juga merupakan bagian dari upaya untuk mencapai transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, di mana masyarakat dapat melihat bahwa umpan balik mereka dihargai dan diikuti dengan tindakan nyata untuk perbaikan. Di lingkungan akademik seperti Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, survei kepuasan masyarakat tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan layanan tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pendidikan dan pengelolaan fakultas secara keseluruhan.

B. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah kuesioner. Adapun Unsur yang disurvei dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2 Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI

No	Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan
3	Kecepatan waktu pelayanan
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan
10	Kualitas sarana dan prasarana
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan

C. Metode Pengumpulan Data

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses *Quality Control* dan pengelompokkan responden. Data identitas responden meliputi : Alamat Email, Profesi, Jenis Kelamin dan Nomor *Handphone* (WA).

Responden dalam survei ini adalah seluruh pengguna layanan pada Mal Pelayanan Terpadu (MPT) FISIP UNRI. Survei dilakukan pada bulan Januari hingga bulan Maret Tahun 2024. Survei dilaksanakan dengan melakukan scan

Quick Response Code (QR Code) atau bisa dengan mengunjungi alamat: https://my.unri.ac.id/SKM_FISIP_UNRI_2024 setelah responden menerima pelayanan dari MPT. Kemudian data yang masuk akan disortir berdasarkan triwulan yang sedang dilakukan SKM.



Gambar 1 QR Code SKM FISIP

D. Deskripsi Responden

Jumlah populasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau pada triwulan pertama tahun 2024 sebanyak 125 Dosen (110 PNS dan 15 PPPK), 66 Tenaga Kependidikan (13 PNS dan 53 PPNPN), 4934 Mahasiswa, dan 325 Lulusan. Dari jumlah total populasi sekitar 5450, **responden yang mengikuti SKM di FISIP sebanyak 1939 orang (35,58%)** dengan rincian Dosen 11 orang (8.8%), Mahasiswa 1861 orang (37,72%), dan lulusan 67 orang (20,61%). Jumlah responden perlu ditingkatkan agar lebih proporsional dengan populasi civitas yang menerima layanan di FISIP. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah untuk mendorong partisipasi yang lebih besar dalam pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sehingga data yang diperoleh lebih representatif dan dapat digunakan secara efektif dalam evaluasi serta peningkatan kualitas layanan di FISIP

D. Analisa Data

Pengolahan data secara kuantitatif diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner sesuai Permenpan/RB nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut :

- a. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, yaitu dengan cara :
 - 1) Membuat nilai untuk setiap jawaban, yaitu :
 - a) untuk jawaban a diberi nilai **1**
 - b) untuk jawaban b diberi nilai **2**
 - c) untuk jawaban c diberi nilai **3**
 - d) untuk jawaban d diberi nilai **4**
 - 2) Nilai tertimbang dimaksud diatas diperoleh dengan cara memperhitungkan nilai SKM dari 11 unsur pelayanan (diterjemahkan dalam 11 butir pertanyaan/kuesioner), sehingga diperoleh perhitungan:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Butir}} = \frac{1}{11} = 0,09$$

- b. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai- rata-rata tertimbang dengan rumus berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

- c. Untuk memudahkan interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka Jumlah total nilai SKM di atas (point 2) dikonversikan dengan nilai dasar 25, sehingga rumusnya :

$$\text{Jumlah SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

- d. Ketentuan pemberian Nilai, Nilai Persepsi, Nilai interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan Permenpan/ RB Nomor 14 Tahun 2017

Nilai	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	76.61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA

A. Identitas Responden

Responden dalam survei ini diperoleh secara random terhadap penerima layanan publik yang pernah datang di Mal Pelayanan Terpadu FISIP UNRI dengan demikian terdapat heterogenitas responden yang tinggi.

Tabel 4 Jenis Profesi Responden SKM FISIP Triwulan I Tahun 2024

IDENTITAS	JENIS PROFESI		
	Dosen	Mahasiswa	Lulusan
RESPONDEN	11 (0,57%)	1861 (95,98%)	67 (3,45%)
TOTAL RESPONDEN	1939		

Melihat komposisi tabel di atas, maka mayoritas penerima layanan pada Mal Pelayanan Terpadu (MPT) FISIP UNRI adalah responden dengan jenis profesi **mahasiswa**, yakni mencapai **95,98%**.

B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Demak disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks unsur pelayanan

Unsur pelayanan dalam survey kepuasan masyarakat mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017.

Dalam keputusan ini, unsur yang dinilai terdiri atas 9 item, yaitu :

1. Persyaratan pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan
4. Kesesuaian Biaya
5. Kepastian Produk Layanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kesopanan dan Keramahan petugas
8. Kejelasan Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan dan saran

Namun untuk SKM FISIP UNRI Tahun 2024 dilakukan penambahan 2 unsur tambahan, yaitu:

1. Kecepatan waktu pelayanan
2. Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI

2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan jumlah responden sebanyak **1939 orang**, berikut adalah hasil pengukuran selama lebih kurang 4 (tiga) bulan mulai dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil:

Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan I Tahun 2024

No	Pernyataan	Jumlah Nilai/Unit	NRR/Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	6896	3,56	0,09	0,32
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	6700	3,46	0,09	0,31
3	Kecepatan waktu pelayanan	6822	3,52	0,09	0,32
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	6844	3,53	0,09	0,32
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	6723	3,47	0,09	0,32
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI	6801	3,51	0,09	0,32
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	6769	3,49	0,09	0,32
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	6766	3,49	0,09	0,32
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	6697	3,45	0,09	0,31
10	Kualitas sarana dan prasarana	6191	3,19	0,09	0,29
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan	6873	3,54	0,09	0,32
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT					3,47
KONVERSI IKM (3.47 x 25) = 86.83					86,83
NILAI PELAYANAN					BAIK

Nilai IKM setelah dikonversi diperoleh angka **86,83**, sehingga jika disandingkan dengan Tabel 5 di atas, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Hasil survei tersebut dapat kami sampaikan bahwa Jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) FISIP UNRI Triwulan I Tahun 2024 setelah dikonversi hasilnya berada direntang **76,61 - 88,30** dengan peringkat nilai Mutu Pelayanan “B” kategori “BAIK”.

BAB IV

PENUTUP

Untuk mencapai pelayanan prima, FISIP UNRI berupaya menyediakan layanan yang sesuai dengan ketentuan dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu langkah yang diambil untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan melakukan survei kepuasan pelanggan guna mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2024 di FISIP UNRI, kualitas layanan dinilai berada dalam kategori **Baik**. Meskipun demikian, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kecepatan dalam penyelesaian layanan.

Laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2024 ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di FISIP UNRI. Selain itu, laporan ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu dasar dalam pengambilan keputusan oleh pimpinan, baik di tingkat fakultas maupun Universitas Riau secara keseluruhan. Melalui evaluasi dan tindak lanjut dari hasil survei ini, diharapkan pelayanan publik yang disediakan oleh FISIP UNRI dapat semakin memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, serta mendukung tercapainya standar pelayanan yang lebih tinggi sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan demikian, upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan publik menjadi prioritas bagi FISIP UNRI, demi tercapainya pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel, sehingga dapat memberikan kepuasan optimal kepada seluruh pemangku kepentingan, termasuk mahasiswa, staf, dan masyarakat luas yang berinteraksi dengan fakultas.



DAFTAR PUSTAKA

1. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



LAMPIRAN

DOKUMENTASI PROSES PELAYANAN DI MPT FISIP UNRI



Loket Mal Pelayanan Terpadu FISIP UNRI



Proses Pelayanan di MPT FISIP UNRI

DATA RESPONDEN DAN PROSES PERHITUNGAN IKM FISIP UNRI

https://my.unri.ac.id/HASIL_IKM_TRIWULAN_I_2924_FISIP_UNRI