

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2024

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS RIAU



TIM SKM FISIP TAHUN 2024

## KATA SAMBUTAN

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

Pertama-tama, marilah kita panjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya kita semua dapat berkumpul pada hari ini dalam keadaan sehat walafiat.

Pada kesempatan yang baik ini, izinkan saya menyampaikan rasa bangga dan apresiasi yang sebesar-besarnya atas kerja keras dan dedikasi seluruh tim yang terlibat dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat triwulan II Tahun 2024 di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau. Laporan yang telah disusun menunjukkan hasil yang sangat membanggakan dengan indeks kepuasan masyarakat mencapai angka 89,25 yang masuk dalam kategori sangat baik. Hasil survei ini merupakan bukti nyata bahwa upaya yang kita lakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik telah memberikan dampak positif yang signifikan. Angka 89,25 tidak hanya sekadar angka, melainkan cerminan dari kepercayaan dan apresiasi masyarakat terhadap kinerja kita. Ini adalah pencapaian yang patut kita syukuri dan jadikan sebagai motivasi untuk terus berbenah dan memberikan yang terbaik.

Saya mengajak seluruh civitas akademika dan pemangku kepentingan untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik ini. Mari kita jadikan hasil survei ini sebagai titik awal untuk lebih berinovasi, bekerja lebih keras, dan lebih peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Terakhir, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini. Semoga kerja keras kita semua mendapatkan ridho dari Allah SWT dan membawa manfaat yang besar bagi kemajuan institusi kita.

Demikian sambutan yang dapat saya sampaikan. Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Pekanbaru, 10 Juli 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 telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau dapat menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 dengan baik.

Laporan ini merupakan hasil dari upaya kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dengan melibatkan dosen, mahasiswa, dan lulusan sebagai responden, kami berharap dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh fakultas.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dan memberikan kontribusi dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada tim survei yang telah bekerja keras dalam pengumpulan dan analisis data. Semoga laporan ini dapat menjadi acuan dalam perbaikan dan pengembangan pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau ke depannya.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Pekanbaru, 05 Juli 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

<b>KATA SAMBUTAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>TIM PENYUSUN</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum.....	3
C. Sasaran.....	3
D. Ruang Lingkup.....	3
E. Maksud dan Tujuan .....	5
F. Sasaran .....	5
G. Manfaat.....	6
<b>BAB II METODE SURVEI</b> .....	7
A. Periode Dan Jadwal Pelaksanaan Survei.....	7
B. Instrumen Survei .....	7
C. Metode Pengumpulan Data .....	8
D. Deskripsi Responden.....	8
D. Analisa Data .....	9
<b>BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA</b> .....	11
A. Identitas Responden.....	11
B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.....	11
1. Indeks unsur pelayanan .....	11
2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat .....	12
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	13
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	14
<b>LAMPIRAN</b> .....	15

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat UNRI Triwulan II Tahun 2024 .....	7
Tabel 2 Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI .....	7
Tabel 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan Permenpan/ RB Nomor 14 Tahun 2017 .....	10
Tabel 4 Jenis Profesi Responden SKM FISIP Triwulan II Tahun 2024 .....	11
Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan II 2024 .....	12



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 QR Code SKM FISIP .....	8
----------------------------------	---



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**


### **A. Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani, memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dari fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai aspek kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat serta sebagai acuan bagi lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Dengan itu, upaya penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan





mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau (UNRI) senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh civitas akademika dan masyarakat. Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan, fakultas secara rutin melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan para pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh fakultas. Penyelenggara Survei Ini Adalah Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau Tahun 2024 yang dibentuk berdasarkan Keputusan Dekan FISIP UNRI [Nomor: 13171/UN19.5.1.1.1/TU.00.01/2024](#).

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II dilakukan pada bulan April sampai Juni 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 II Tahun 2024 ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada dosen, mahasiswa, dan lulusan melalui media sosial dan juga melalui scan barcode penerima layanan berada di Mal Pelayanan Terpadu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poltik Universitas Riau. Hasil survei ini akan dianalisis untuk memberikan gambaran tentang 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 Istansi 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


1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik khususnya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih kreatif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## 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**

### **1. Maksud**

Maksud dari kegiatan ini adalah :

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan yang diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dosen, mahasiswa, dan lulusan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.


### **2. Tujuan**

Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah :

1. **Mengukur Tingkat Kepuasan:** Menilai tingkat kepuasan para pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh fakultas, termasuk aspek akademik, administratif, dan fasilitas.
2. **Identifikasi Kelemahan:** Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang diberikan, sehingga fakultas dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang tepat.
3. **Perbaikan Layanan:** Menyusun rekomendasi perbaikan layanan berdasarkan hasil survei, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada civitas akademika dan masyarakat.
4. **Transparansi dan Akuntabilitas:** Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik yang diberikan oleh fakultas, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.
5. **Perluasan layanan:** Melakukan diversifikasi atau perluasan layanan berdasarkan rekomendasi *stakeholders* guna meningkatkan kuantitas jenis layanan publik.

## **F. Sasaran**

Sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II 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**

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
6. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di FISIP UNRI;
7. Menjadi dokumen tambahan bagi UPPS dan Prodi untuk audit eksternal yang dilakukan lembaga pemerintah atau non-pemerintah dan peningkatan penerangan.

## BAB II METODE SURVEI

### A. Periode Dan Jadwal Pelaksanaan Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau dilakukan per triwulan atau 4 (empat) kali dalam setahun. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Rincian Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat disajikan pada tabel berikut:

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

NO	KEGIATAN	APRIL	MEI	JUNI	JULI
1	Persiapan Survei				
2	Pelaksanaan Survei				
3	Pengolahan, Evaluasi data dan Penyusunan Laporan Hasil				

### B. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah kuesioner. Adapun Unsur yang disurvei dapat dilihat pada table 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 April hingga bulan Juni 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](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 kedua tahun 2024 sebanyak 118 Dosen (107 PNS dan 11 PPPK), 66 Tenaga Kependidikan (13 PNS dan 53 PPNP), 4934 Mahasiswa, dan 325 Lulusan. Dari jumlah total populasi sekitar 5443, **responden yang mengikuti SKM di FISIP sebanyak 2080 orang (38,21%)** dengan rincian Dosen 5 orang (4,24%), Mahasiswa 2059 orang (41,73%), dan lulusan 16 orang (4,92%). Jumlah responden ini masih perlu ditingkatkan jika dibanding populasi civitas yang merasakan layanan di lingkungan FISIP. Oleh karena itu, diperlukan

upaya untuk meningkatkan partisipasi pengisian SKM guna mendapatkan data yang lebih representatif untuk evaluasi dan 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**

<b>Nilai</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
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 II Tahun 2024**

IDENTITAS	JENIS PROFESI		
	Dosen	Mahasiswa	Lulusan
RESPONDEN	5 (0,24%)	2059 (99%)	16 (0,76%)
<b>TOTAL RESPONDEN</b>	<b>2080</b>		

Melihat komposisi tabel di atas, maka mayoritas penerima layanan pada Mal Pelayanan Terpadu (MPT) FISIP UNRI adalah responden dengan jenis profesi **mahasiswa**, yakni mencapai **99%**.

### 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 SKM FISIP UNRI menambah 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 **2080 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 II 2024**

No	Pernyataan	Jumlah Nilai/Unit	NRR/Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	7493	3,60	0,09	0,33
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	7476	3,59	0,09	0,33
3	Kecepatan waktu pelayanan	7401	3,56	0,09	0,32
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	7414	3,56	0,09	0,32
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	7305	3,51	0,09	0,32
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI	7413	3,56	0,09	0,32
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	7425	3,57	0,09	0,32
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	7440	3,58	0,09	0,33
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	7464	3,59	0,09	0,33
10	Kualitas sarana dan prasarana	7449	3,58	0,09	0,33
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan	7410	3,56	0,09	0,32
<b>IKM</b>					<b>3,57</b>
<b>KONVERSI IKM (3.57 x 25) = 89.25</b>					<b>89,25</b>
<b>NILAI PELAYANAN</b>					<b>SANGAT BAIK</b>

Nilai IKM setelah dikonversi diperoleh angka **89,26**, sehingga jika disandingkan dengan Tabel 3 di atas, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Hasil survei tersebut dapat kami sampaikan bahwa Jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) FISIP UNRI Triwulan II Tahun 2024 setelah dikonversi hasilnya berada direntang **88,31 - 100** dengan peringkat nilai Mutu Pelayanan “A” kategori “**SANGAT BAIK**”.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Dalam mewujudkan pelayanan prima FISIP UNRI berusaha mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan amanat UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu upaya upaya mewujudkan keinginan tersebut adalah dengan melaksanakan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II FISIP UNRI menunjukkan bahwa layanan masuk dalam kategori **Sangat Baik**, namun masih perlu untuk meningkatkan pelayanan yang lebih cepat dalam penyelesaian pelayanan.

Semoga laporan hasil pelaksanaan SKM FISIP UNRI Triwulan II Tahun 2024 ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik serta dapat digunakan sebagai salah satu dasar pengambilan keputusan oleh pimpinan khususnya di FISIP UNRI serta Universitas Riau.



## 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

**Surat Keputusan Dekan FISIP UNRI**  
**Tentang Pengangkatan Tim Survei Ikm Fisip Unri Tahun 2024**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293  
Telepon. (0761) 63277, 35675 Fasimile (0761) 63277  
Laman : www.fisip.unri.ac.id E-mail : fisipunri@yahoo.co.id

KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU  
Nomor : 13171/UN19.5.1.1.1/TU.00.01/2024

TENTANG

PENGANGKATAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU  
TAHUN 2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau

- Menimbang :
- a. Bahwa sesuai Pasal 5 ayat 2 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik meliputi pendidikan;
  - b. Bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
  - c. Bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan dimaksud pada huruf b, perlu dibentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat;
  - d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a,b dan c perlu menetapkan keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau tentang pengangkatan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau dimaksud
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5335);
  2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
  3. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
  6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 54 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Riau (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1152);

7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 81 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Riau (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1860);
8. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 73644/MPK.A/KP.06.02/2022 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Riau Periode 2022-2026; Surat Keputusan Rektor Universitas Riau Nomor: 240/UN19/KP/2023, tentang Pengangkatan Dekan FISIP Universitas Riau.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU TENTANG PENGANGKATAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU TAHUN 2024.
- PERTAMA** : Mengangkat nama-nama tersebut dalam lampiran keputusan ini sebagai Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Tahun 2024.
- KEDUA** : Tim Indeks Kepuasan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau bertugas :
- a. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
  - b. Melakukan kordinasi dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
  - c. Melaporkan hasil pelaksanaan survey kepada Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
- KETIGA** :

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 2 Januari 2024



**Mezri Heriyanto**  
NIP. 197508311998021001



Lampiran : KEPUTUSAN DEKAN  
 Nomor : 13171/UN19.5.1.1.1/TU.00.01/2024  
 Tanggal : 2 Januari 2024  
 Tentang : PENGANGKATAN TIM INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU  
 TAHUN 2024.

No.	Jabatan	Nama	Keterangan
1.	Penanggungjawab	Dr. Meyzi Heriyanto, S.Sos, M.Si	Dekan
2.	Ketua	Dr. Mayarni, S.Sos, M.Si	Wakil Dekan II
3.	Wakil Ketua	Susi Heptariani, SE.Ak, M.Ak	Koord. Bag. Tata Usaha
4.	Sekretaris	Masrul Ikhsan, M.Si	Dosen Adm. Publik
5.	Anggota :	Muhammad Ihsan, S.Pd.I., M.Si	Dosen Sosiologi
		Hafzana Bedasari, S.Sos., M.Si	Dosen Adm. Publik
		Ahmad Hadi, S.AP., M.KP	Dosen Adm. Publik
		Risky Arya Putri, S.Sos., M.Si	Dosen Adm. Publik
		Dr. Baskoro Wicaksono, S.IP, M.IP	Dosen Ilmu Pemerintahan

Dekan,



Meyzi Heriyanto  
 NIP 197508311998021001

## DOKUMENTASI PROSES PELAYANAN DI MPT FISIP UNRI



**Loket MPT FISIP UNRI**



**Mesin pengambilan nomor antrean pelayanan MPT**



**Mahasiswa maju ke depan menuju loket pelayanan menyampaikan pelayanan yang ingin diterima kepada petugas pelayanan setelah dipanggil berdasarkan nomor urut antrean kedatangan**



**Mahasiswa Melakukan Scan *QR Code* SKM FISIP UNRI  
Triwulan II Tahun 2024**

**DATA RESPONDEN DAN PROSES PERHITUNGAN IKM FISIP UNRI**

[https://my.unri.ac.id/Data\\_Hasil\\_SKM\\_FISIP\\_UNRI\\_TRIWULAN\\_II\\_2024](https://my.unri.ac.id/Data_Hasil_SKM_FISIP_UNRI_TRIWULAN_II_2024)