

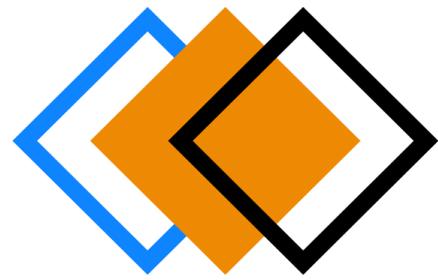
# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III TAHUN 2024

SERVICE

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS RIAU



## 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 dalam keadaan sehat walafiat.

Pada kesempatan yang berharga ini, kami ingin menyampaikan rasa penghargaan dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh tim yang telah menunjukkan dedikasi dan kerja kerasnya dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2024 di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau. Laporan yang dihasilkan menunjukkan pencapaian yang sangat membanggakan, dengan indeks kepuasan masyarakat mencapai 89,52. Angka ini berada dalam kategori sangat baik dan menunjukkan peningkatan sebesar 0,27 dibandingkan SKM Triwulan II Tahun 2024.

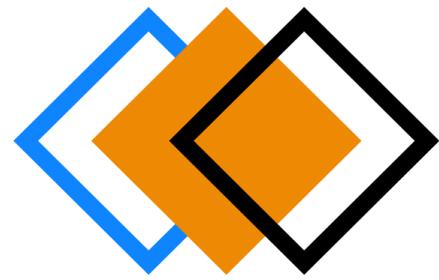
Hasil survei ini menjadi bukti konkret bahwa berbagai upaya yang telah kita lakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah memberikan hasil yang positif dan signifikan. Indeks kepuasan 89,52 ini tidak hanya sekadar angka, tetapi juga merupakan gambaran dari kepercayaan dan apresiasi masyarakat terhadap kinerja kita. Ini adalah sebuah pencapaian yang patut kita syukuri dan jadikan sebagai dorongan untuk terus berbenah dan memberikan yang terbaik di masa depan. Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini. Semoga segala usaha kita mendapatkan ridho dari Allah SWT dan membawa manfaat yang besar bagi kemajuan institusi kita.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Pekanbaru, 11 Oktober 2024  
Dekan FISIP Universitas Riau



**Dr. Meyzi Heriyanto, S.Sos., M.Si.**  
NIP. 197508311998021001



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Segala puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau berhasil menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024 dengan baik.

Laporan ini adalah hasil dari upaya berkelanjutan kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dengan melibatkan dosen, mahasiswa, dan alumni sebagai responden, kami berharap dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai aspek pelayanan yang disediakan oleh fakultas.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dan berperan aktif dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada tim survei yang telah berupaya maksimal dalam proses pengumpulan dan analisis data. Semoga laporan ini dapat menjadi panduan yang berharga dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau di masa yang akan datang.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Pekanbaru, 11 Oktober 2024

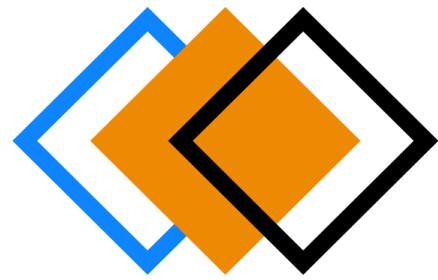
Ketua Tim Survei IKM FISIP,

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

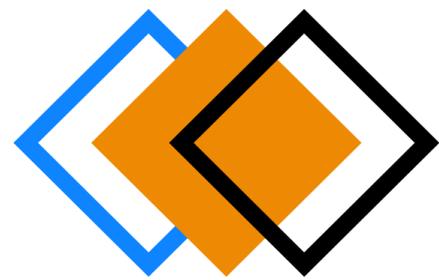
Muhammad Ihsan, S.Pd.I, M.Si

Hafzana Bedasari, S.Sos, M.Si

Ahmad Hadi, S.AP, M.KP

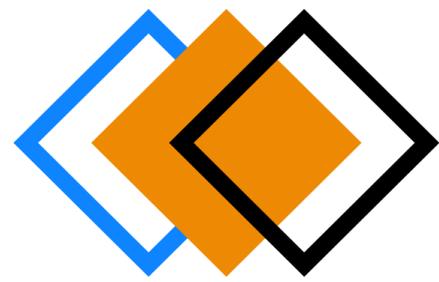
Risky Arya Putri, S.Sos, M.Si

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



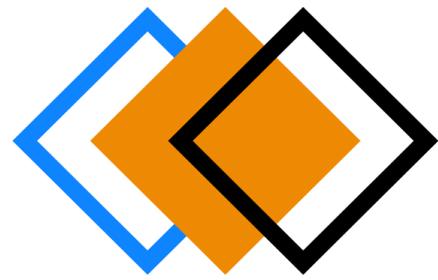
## DAFTAR ISI

<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



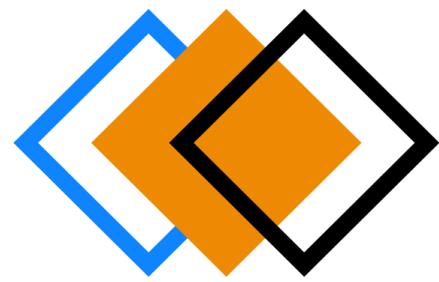
## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI Triwulan III 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 III Tahun 2024.....	11
Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan III 2024.....	12



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 QR Code SKM FISIP .....	8
Gambar 2 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2024 .....	21



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

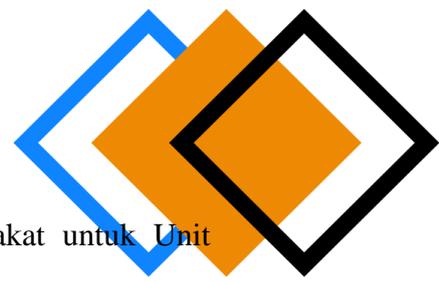
#### **A. Latar Belakang**

Pelaksanaan pelayanan publik dijalankan oleh aparatur pemerintah di berbagai sektor pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang mengatur pelaksanaan undang-undang tersebut, mewajibkan seluruh instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagai indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua regulasi tersebut secara eksplisit menegaskan bahwa tingkat kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan publik.

Dengan kemajuan teknologi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan, unit penyedia layanan publik diharapkan mampu memenuhi harapan masyarakat. Namun, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih dianggap belum memenuhi ekspektasi masyarakat, sebagaimana disampaikan melalui media massa dan media sosial. Jika keluhan-keluhan ini tidak segera diatasi, dapat menimbulkan dampak negatif bagi pemerintah, termasuk risiko menurunnya kepercayaan masyarakat.

Oleh karena itu, pelayanan publik perlu mendapatkan perhatian serius dari semua aparatur karena hal ini merupakan bagian dari tugas dan fungsi yang melekat pada setiap kementerian/lembaga, terutama yang berada di garis depan dalam pemberian layanan publik (public service). Kualitas pelayanan publik yang baik memiliki dampak yang luas, terutama dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan sebagai tolok ukur bagi lembaga untuk mengevaluasi serta memperbaiki kinerja pelayanan publik. Dengan demikian, penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan.

Salah satu langkah penting dalam meningkatkan pelayanan publik adalah melalui survei kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan. Mengingat beragamnya unit layanan publik, diperlukan metode survei yang seragam untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat, seperti yang diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun



2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah proses penilaian menyeluruh mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan hasil kuantitatif dari pengukuran tersebut dalam bentuk angka.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau (UNRI) terus berkomitmen untuk menyediakan layanan terbaik bagi seluruh civitas akademika dan masyarakat. Sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan, fakultas secara rutin menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan yang disediakan 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 III dilakukan pada bulan Juli sampai September 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 III Tahun 2024 ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarikan 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 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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik khususnya FISIP UNRI untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih kreatif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

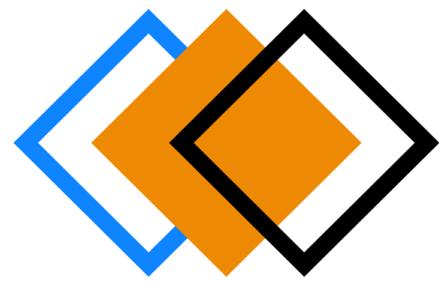
## D. Ruang Lingkup

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 III 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.

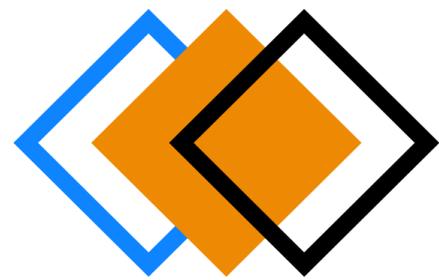
Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, serta menjadi dasar yang kuat untuk melakukan perbaikan dan pengembangan layanan secara berkelanjutan.

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 pemeringkatan.



## 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 III Tahun 2024**

NO	KEGIATAN	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER
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 Juli hingga bulan September 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 PPNPN), 5059 Mahasiswa, dan 365 Lulusan. Dari jumlah total populasi 5608, **responden yang mengikuti SKM di FISIP sebanyak 3036 orang (54,14%)** dengan rincian Dosen 16 orang (13,91%), Mahasiswa 2941 orang (58,13%), dan lulusan 79 orang (21,64%). Jumlah responden ini meningkat 19,92% dari SKM triwulan II Tahun 2024. Oleh karena itu, tentunya masih 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 :

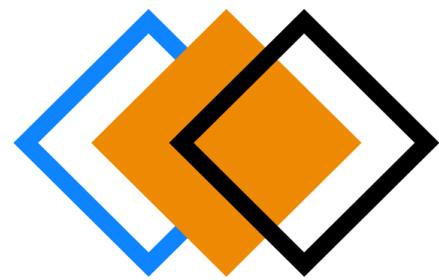
$$\text{Jumlah SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

- 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 III Tahun 2024**

IDENTITAS	JENIS PROFESI		
	Dosen	Mahasiswa	Lulusan
RESPONDEN	16 (0,53%)	2941 (96,87%)	79 (2,60%)
<b>TOTAL RESPONDEN</b>	<b>3036</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 **96,87%**.

### B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat FISIP UNRI disusun dengan materi utama sebagai berikut :

#### 1. Indeks unsur pelayanan

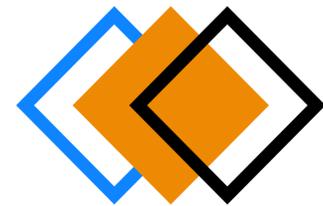
Unsur pelayanan dalam survey kepuasan masyarakat mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017.

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



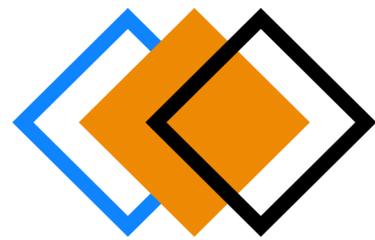
## 2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan jumlah responden sebanyak **3036 orang**, berikut adalah hasil pengukuran selama lebih kurang 3 (tiga) bulan mulai dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil:

**Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan III 2024**

No	Pernyataan	Jumlah Nilai/Unit	NRR/Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	10942	3,60	0,09	0,33
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	10934	3,60	0,09	0,33
3	Kecepatan waktu pelayanan	10824	3,57	0,09	0,32
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	10844	3,57	0,09	0,32
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	10698	3,52	0,09	0,32
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI	10880	3,58	0,09	0,33
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	10868	3,58	0,09	0,33
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	10898	3,59	0,09	0,33
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	10907	3,59	0,09	0,33
10	Kualitas sarana dan prasarana	10915	3,60	0,09	0,33
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan	10879	3,58	0,09	0,33
	<b>IKM</b>				<b>3,58</b>
	<b>KONVERSI IKM</b>				<b>89,52</b>
	<b>NILAI PELAYANAN</b>				<b>SANGAT BAIK</b>

Nilai IKM setelah dikonversi diperoleh angka **89,52**, sehingga jika dibandingkan 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 III Tahun 2024 setelah dikonversi hasilnya berada direntang **88,31 - 100** dengan peringkat nilai Mutu Pelayanan “A” kategori “**SANGAT BAIK**”.



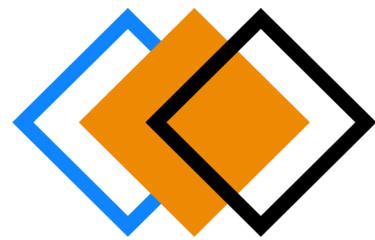
## **BAB IV**

### **PENUTUP**

FISIP Universitas Riau (UNRI) berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada seluruh civitas akademika dan masyarakat, sesuai dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai bagian dari komitmen ini, FISIP UNRI secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik dari pengguna layanan, seperti dosen, mahasiswa, dan masyarakat umum, sehingga fakultas dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan.

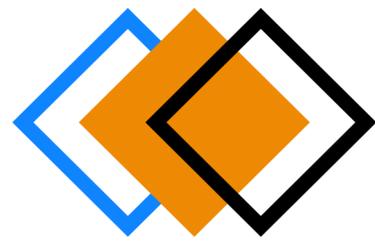
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024 menunjukkan bahwa pelayanan di FISIP UNRI mencapai kategori "**Sangat Baik**" dengan skor 8,52, meningkat 0,27 jika dibandingkan hasil SKM Triwulan II Tahun 2024. Namun, survei ini juga mengindikasikan perlunya peningkatan dalam hal percepatan penyelesaian layanan.

Laporan hasil survei ini diharapkan menjadi bahan evaluasi yang berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan di FISIP UNRI. Selain itu, laporan ini dapat menjadi dasar pengambilan keputusan bagi pimpinan fakultas maupun Universitas Riau secara keseluruhan. Dengan evaluasi yang tepat, FISIP UNRI diharapkan dapat terus memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

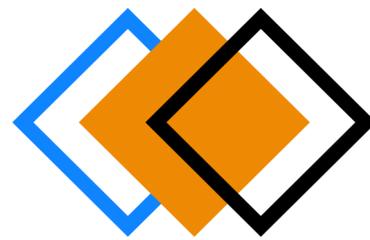


## DAFTAR PUSTAKA

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](http://www.fisip.unri.ac.id) E-mail : [fisipunri@yahoo.co.id](mailto:fisipunri@yahoo.co.id)

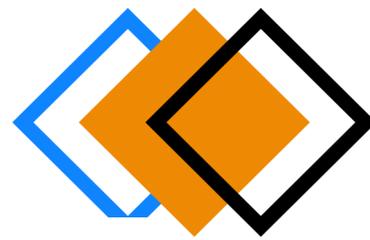
KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU  
Nomor : 13171/UN19.5.1.1.1/TU.00.01/2024

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** :

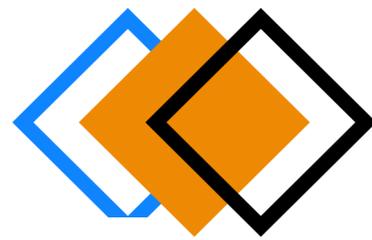
Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 2 Januari 2024

Dekan,



Mezy Heriyanto  
NIP. 197508311998021001



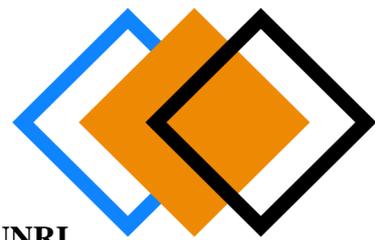
Lampiran : KEPUTUSAN DEKAN  
Nomor : 13171/UN19.5.1.1.1/TU.00.01/2024  
Tanggal : 2 Januari 2024  
Tentang : PENGANGKATAN TIM INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU  
TAHUN 2024.

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



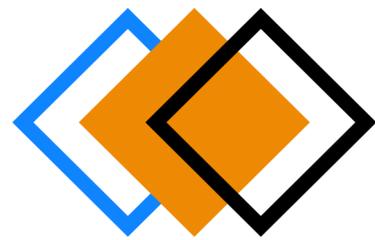
## DOKUMENTASI PROSES PELAYANAN DI MPT FISIP UNRI



**Loket MPT FISIP UNRI**



**Mesin pengambilan nomor antrean pelayanan MPT**



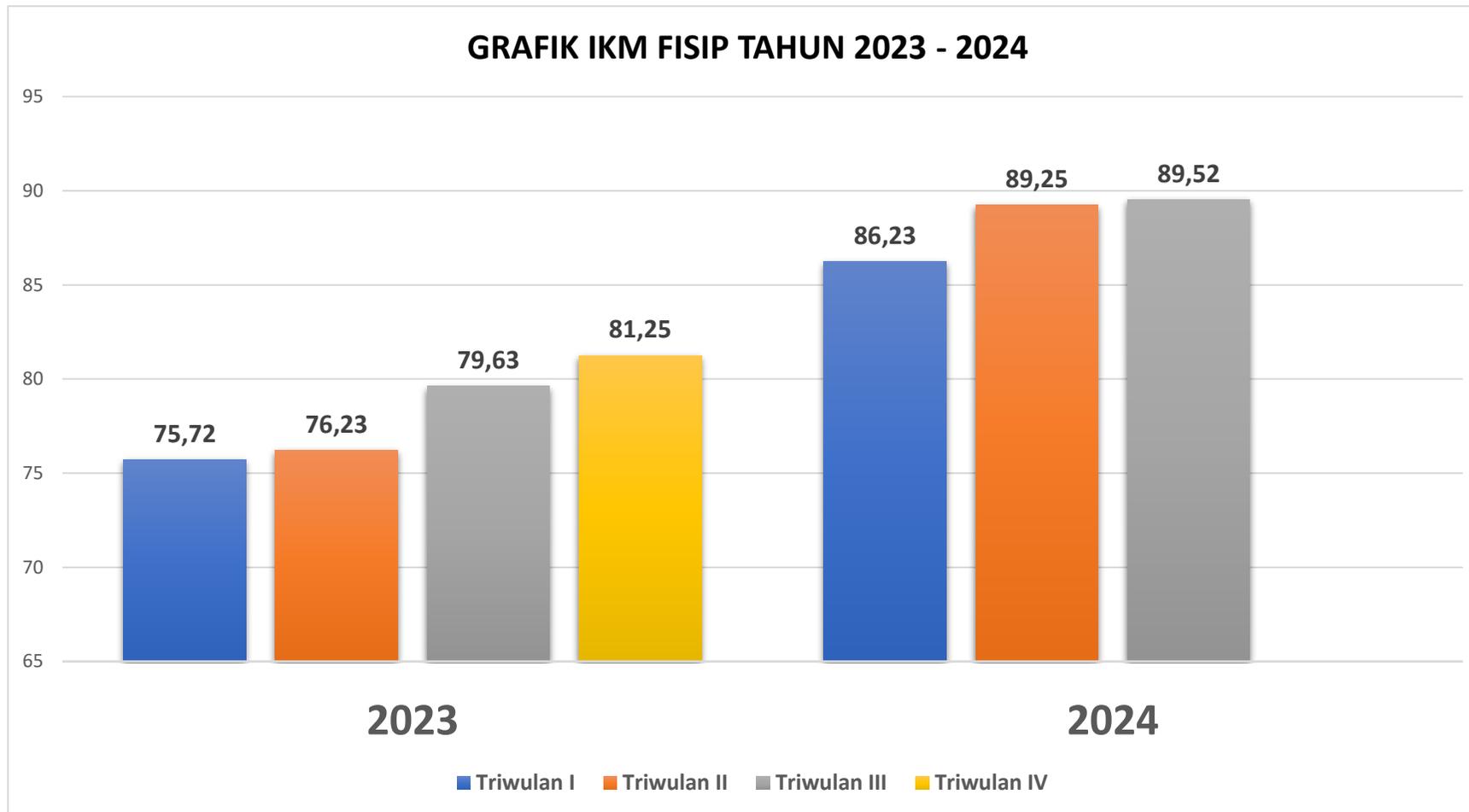
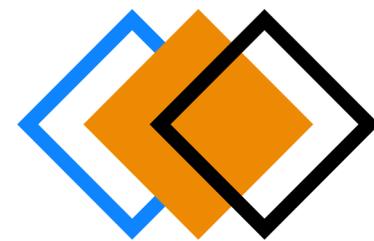
**Mahasiswa maju ke depan menuju loket pelayanan menyampaikan pelayanan yang ingin diterima kepada petugas pelayanan setelah dipanggil berdasarkan nomor urut antrean kedatangan**



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

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

[https://my.unri.ac.id/SKM\\_FISIP\\_UNRI\\_TRIWULAN\\_III\\_2024](https://my.unri.ac.id/SKM_FISIP_UNRI_TRIWULAN_III_2024)



Gambar 2 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2024