



MAL PELAYANAN TERPADU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS RIAU



BUKU SAKU

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2023-2024**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)
UNIVERSITAS RIAU**

KATA SAMBUTAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Buku Saku Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau periode 2023–2025 dapat disusun dengan baik. Buku ini tidak hanya menjadi bukti komitmen FISIP UNRI dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, tetapi juga mencerminkan transparansi dan akuntabilitas kami kepada seluruh pemangku kepentingan.

SKM bukan sekadar angka statistik, melainkan cerminan nyata dari pengalaman dan harapan civitas akademika terhadap layanan yang kami berikan. Melalui survei yang dilakukan secara berkala, kami berusaha menangkap aspirasi, keluhan, dan saran yang konstruktif untuk dijadikan dasar perbaikan. Peningkatan signifikan nilai SKM FISIP UNRI dari kategori "Kurang Baik" pada 2023 menjadi "Sangat Baik" di tahun 2024 adalah bukti nyata bahwa sistem umpan balik ini telah membawa dampak positif.

Saya mengucapkan terima kasih setinggi-tingginya kepada seluruh tim SKM, pimpinan jurusan, staf administrasi, serta seluruh dosen dan mahasiswa yang telah berpartisipasi aktif. Mari kita jadikan buku

saku ini sebagai pijakan bersama untuk terus meningkatkan kualitas layanan, menciptakan lingkungan akademik yang lebih responsif, dan mewujudkan FISIP Unri sebagai fakultas yang unggul dan berintegritas.

Pekanbaru, 03 Januari 2025

Dekan FISIP Universitas Riau



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

KATA PENGANTAR

Buku Saku Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini disusun sebagai bagian dari upaya FISIP UNRI untuk melakukan evaluasi dan perbaikan layanan secara sistematis dan terukur. SKM yang dilakukan setiap triwulan menjadi instrumen penting dalam mengukur kinerja unit layanan, mengidentifikasi tantangan, dan merancang langkah-langkah perbaikan yang tepat sasaran.

Perbaikan nilai SKM dari 75,72 (Kurang Baik) di Triwulan I-2023 menjadi 90,23 (Sangat Baik) di Triwulan IV-2024 tidak terlepas dari komitmen seluruh jajaran FISIP UNRI untuk merespons masukan dengan cepat dan efektif. Kami terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, baik melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi staf, maupun penguatan sarana dan prasarana.

Kami menyampaikan apresiasi kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam survei ini. Umpan balik dari Bapak/Ibu merupakan modal berharga bagi kami untuk terus bergerak maju. Semoga buku saku ini dapat menjadi referensi dan inspirasi bagi seluruh civitas akademika dalam mewujudkan tata kelola

layanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Pekanbaru, 03 Januari 2025
Ketua Tim Survei IKM FISIP,
Wakil Dekan Bidang Umum
dan Keuangan



Dr. Mayarni, S.Sos, M.Si
NIP. 19830524 200812 2 001

DAFTAR ISI

1. Apa Itu IKM dan SKM?	1
2. Tujuan Pelaksanaan SKM	3
3. Periode Survei	6
4. Perkembangan Nilai SKM FISIP UNRI (2023 – 2024)	9
5. Aspek Penilaian SKM	12
6. Profil Responden (Rata-rata per Triwulan)	17
7. Rencana Tindak Lanjut dan Komitmen	19
8. Kontak dan Informasi	22

1. Apa Itu IKM dan SKM?

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bukan sekadar angka statistik, melainkan sebuah cerminan nyata dari kualitas interaksi dan pengalaman pengguna layanan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau. Secara konseptual, IKM adalah alat pengukuran yang dirancang secara ilmiah untuk mengkuantifikasi persepsi, perasaan, dan penilaian masyarakat—dalam hal ini dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, dan lulusan—terhadap segala bentuk layanan yang diselenggarakan oleh fakultas. Nilai IKM yang dihasilkan merupakan sebuah diagnosis komprehensif yang menunjukkan sejauh mana fakultas telah memenuhi bahkan melampaui harapan penggunanya. IKM berfungsi sebagai kompas strategis yang mengarahkan seluruh kebijakan dan tindakan operasional. Ia memberitahu kami tidak hanya "seberapa baik" kinerja kami, tetapi lebih penting lagi, "aspek mana" yang menjadi kekuatan untuk dipertahankan dan "area mana" yang masih menjadi kelemahan dan memerlukan intervensi segera. Perhitungan IKM sendiri tidak dilakukan secara sembarangan; ia mengacu pada pedoman baku dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun

2017, yang menjamin konsistensi, objektivitas, dan kemampuannya untuk dibandingkan dengan unit layanan lain di lingkungan pemerintahan.

Sementara itu, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah denyut nadi dari seluruh proses pengukuran IKM ini. Jika IKM adalah diagnosis, maka SKM adalah proses pemeriksaan kesehatannya. SKM merupakan metode sistematis, terencana, dan berkelanjutan untuk menjangkau umpan balik langsung dari para pengguna layanan. Pelaksanaannya menggunakan kuesioner terstruktur yang dirancang untuk menyentuh setiap aspek layanan, mulai dari kesan pertama hingga hasil akhir yang diterima. Instrumen kuesioner ini disebarluaskan melalui berbagai saluran modern, utamanya memanfaatkan teknologi *QR Code* yang ditempatkan secara strategis di seluruh titik layanan, serta melalui platform online resmi fakultas. Setiap tanggapan yang masuk—setiap centang di opsi jawaban—adalah sebuah data mentah yang sangat berharga. Data-data inilah yang kemudian melalui proses analisis statistik yang ketat, ditimbang, dan dikonversi hingga akhirnya melahirkan sebuah nilai IKM yang dapat diinterpretasikan. Dengan demikian, SKM bukanlah aktivitas seremonial belaka, melainkan sebuah siklus hidup dari perbaikan mutu yang terus berputar:

merencanakan survei, mengumpulkan data, menganalisis hasil, mengambil tindakan, dan kemudian mengulangi siklus tersebut untuk mengukur dampak dari tindakan yang telah diambil. Sinergi antara IKM dan SKM inilah yang membentuk fondasi kokoh bagi budaya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) di FISIP Universitas Riau, memastikan bahwa suara pengguna layanan tidak hanya didengar, tetapi menjadi bahan bakar utama bagi setiap lompatan kualitas yang kami lakukan.

2. Tujuan Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di FISIP Universitas Riau didorong oleh sebuah filosofi yang mendalam: bahwa layanan yang unggul hanya dapat terwujud ketika kita secara konsisten mendengarkan dan merespons kebutuhan those we serve. Tujuan-tujuan yang dicanangkan bersifat multidimensi, saling terkait, dan berorientasi pada penciptaan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan.

Pertama, tujuan fundamental SKM adalah Pengukuran Tingkat Kepuasan secara Objektif. Dalam dunia layanan publik yang kompleks, asumsi dan kesan subjektif seringkali menyesatkan. SKM hadir untuk mengubah narasi subjektif tersebut

menjadi data kuantitatif dan kualitatif yang terukur dan dapat diverifikasi. Dengan menyebarkan kuesioner kepada ribuan responden dari latar belakang yang berbeda, kami mendapatkan sebuah peta panas (heat map) yang jelas mengenai persepsi masyarakat. Angka-angka yang dihasilkan—seperti nilai 75,72 pada Triwulan I-2023 yang berkategori "Kurang Baik"—berfungsi sebagai cermin yang jujur, memaksa kami untuk introspeksi dan tidak berpuas diri. Data ini menjadi baseline yang krusial untuk menilai kemajuan dari waktu ke waktu, menjawab pertanyaan mendasar: "Apakah layanan kita semakin baik?"

Kedua, SKM bertujuan untuk Mengidentifikasi Area Perbaikan secara Spesifik. Sebuah nilai IKM rata-rata ibarat gejala demam; ia memberitahu bahwa ada yang tidak beres, tetapi tidak secara spesifik menunjukkan sumber penyakitnya. Di sinilah analisis mendalam terhadap 9 unsur pelayanan memainkan perannya. Misalnya, ketika unsur "Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan" secara konsisten mendapat nilai NRR Tertimbang terendah (seperti 0,31 pada Triwulan I-2023), itu adalah sinyal lampu merah yang terang. Ia memberitahu manajemen fakultas dengan tepat bahwa mekanisme pengaduan kami masih menjadi

titik lemah. Identifikasi yang presisi seperti ini mencegah pemborosan sumber daya, karena memungkinkan kami untuk fokus pada perbaikan di area yang paling kritis dan berdampak besar, alih-alih menyebarkan upaya secara rata ke semua bidang.

Ketiga, tujuan yang tidak kalah pentingnya adalah Peningkatan Kualitas Layanan yang Berkelanjutan dan Berbasis Data (Data-Driven Improvement). Hasil SKM bukanlah dokumen yang kemudian disimpan rapat di dalam lemari arsip. Ia adalah dokumen hidup yang menjadi rujukan utama dalam perumusan Rencana Tindak Lanjut (RTL). Setiap temuan dari survei ditranslasikan menjadi aksi nyata. Sebagai contoh, masukan tentang kelambatan pelayanan administratif dapat diterjemahkan ke dalam kebijakan penyederhanaan prosedur, pelatihan staf, atau adopsi teknologi digital. Komitmen ini secara jelas tercermin dari tren peningkatan IKM yang signifikan dari "Kurang Baik" di awal 2023 menjadi "Sangat Baik" di sepanjang tahun 2024. Peningkatan ini bukanlah sebuah kebetulan, melainkan buah dari tindakan korektif yang sistematis dan berkelanjutan yang dipicu langsung oleh umpan balik dari SKM.

Terakhir, SKM berfungsi sebagai instrumen untuk Meningkatkan Akuntabilitas dan Transparansi.

Di era tuntutan keterbukaan informasi publik, fakultas harus mampu mempertanggungjawabkan setiap kebijakan dan penggunaan sumber dayanya. Laporan hasil SKM yang dipublikasikan dan disampaikan kepada pimpinan universitas serta pemangku kepentingan lainnya adalah bentuk konkret dari akuntabilitas ini. Hal ini membangun trust (kepercayaan) dan membuktikan bahwa FISIP UNRI adalah institusi yang responsif, mendengarkan, dan memiliki komitmen genuin untuk melayani dengan sebaik-baiknya. Pada akhirnya, seluruh tujuan SKM ini bermuara pada satu visi besar: menciptakan lingkungan akademik yang tidak hanya unggul dalam pendidikan dan penelitian, tetapi juga dalam memberikan pengalaman layanan yang memuaskan, bermartabat, dan berpusat pada pengguna.

3. Periode Survei

Pemilihan periode triwulanan (setiap tiga bulan) untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di FISIP Universitas Riau bukanlah sebuah kebetulan atau sekadar mengikuti rutinitas. Ini adalah sebuah keputusan strategis yang didasarkan pada pertimbangan dinamika layanan akademik, kebutuhan akan data yang responsif, dan

prinsip manajemen kualitas yang efektif. Siklus akademik di perguruan tinggi sendiri bersifat dinamis dan sibuk, dengan puncak-puncak aktivitas yang berbeda di setiap periodenya. Misalnya, Triwulan I (Januari-Maret) seringkali diwarnai dengan aktivitas registrasi mahasiswa baru dan lama, pembayaran UKT, dan pengaturan perkuliahan. Triwulan II (April-Juni) mungkin bertepatan dengan masa ujian tengah semester dan berbagai kegiatan kemahasiswaan. Triwulan III (Juli-September) bisa jadi fokus pada persiapan dan pelaksanaan wisuda, sementara Triwulan IV (Oktober - Desember) berhubungan dengan ujian akhir semester dan penutupan tahun akademik.

Dengan menjalankan SKM di setiap triwulan, kami mampu menangkap fluktuasi kepuasan yang terkait erat dengan siklus-siklus kritis ini. Sebuah ketidakpuasan yang muncul pada Triwulan I mengenai proses registrasi yang berbelit akan segera terdeteksi dan tidak harus menunggu laporan tahunan yang mungkin sudah terlupakan. Frekuensi triwulanan ini menciptakan sebuah sistem pemantauan nyaris real-time yang memungkinkan fakultas untuk menjadi lebih gesit (*agile*) dan proaktif. Data dari satu triwulan dapat segera dianalisis, dan tindakan perbaikan dapat

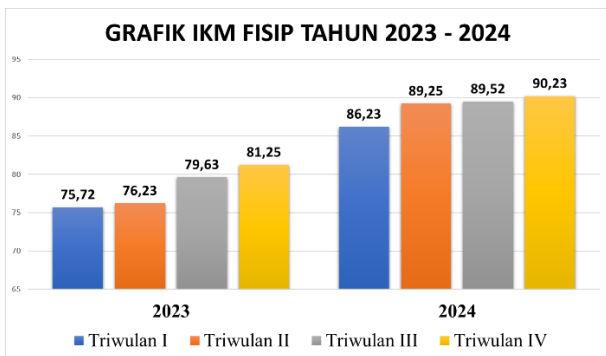
dirancang dan diimplementasikan pada triwulan berikutnya, lalu efektivitas tindakan tersebut dapat langsung diukur kembali pada triwulan setelahnya. Siklus umpan balik yang cepat ini mencegah masalah kecil bertumpuk dan berubah menjadi krisis yang lebih besar.

Selain itu, periode triwulanan menyediakan data time-series yang kaya untuk analisis tren. Dengan memiliki empat titik data dalam setahun, kami dapat melihat bukan hanya snapshot statis, tetapi sebuah "film" yang memperlihatkan pergerakan kepuasan. Apakah IKM kita menunjukkan tren peningkatan yang konsisten? Apakah ada penurunan yang signifikan di triwulan tertentu yang berulang setiap tahun? Pola-pola semacam ini sangat berharga untuk perencanaan strategis jangka menengah dan panjang. Jadwal yang tetap dan dapat diprediksi (Jan-Mar, Apr-Jun, Jul-Sep, Okt-Des) juga membangun ekspektasi dan kedisiplinan internal. Seluruh unit kerja di lingkungan FISIP tahu bahwa setiap tiga bulan, kinerja layanan mereka akan "diperiksa" secara objektif oleh pengguna. Ini menciptakan budaya untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas, karena evaluasi tidak datang setahun sekali, tetapi secara rutin dan konsisten. Dengan kata lain, periode triwulanan

mentransformasi SKM dari sekadar proyek pengumpulan data menjadi sebuah proses manajemen yang hidup dan berdenyut, yang terintegrasi penuh dengan ritme operasional fakultas, memastikan bahwa perbaikan layanan adalah sebuah journey yang tidak pernah berhenti.

4. Perkembangan Nilai IKM FISIP UNRI (2023 – 2024)

Perjalanan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) FISIP Universitas Riau dari tahun 2023-2024 adalah sebuah narasi transformasi yang inspiratif, sebuah bukti nyata bahwa komitmen kolektif dan tindakan yang terarah dapat membuahkan hasil yang dramatis. Narasi ini tidak hanya diceritakan oleh angka-angka, tetapi oleh setiap kebijakan, pelatihan, dan perbaikan sistem yang dijalankan sebagai respons dari setiap survei.



Gambar grafik IKM FISIP 2023-2024

Awal tahun 2023, FISIP UNRI memulai perjalanan ini dari sebuah titik yang penuh tantangan. Nilai IKM Triwulan I sebesar 75,72 dan Triwulan II sebesar 76,23 masih terperangkap dalam zona "Kurang Baik (C)". Angka-angka ini, meskipun menunjukkan peningkatan yang sangat kecil, berfungsi sebagai *wake-up call* bagi seluruh jajaran pimpinan dan staf. Mereka adalah cermin yang dengan tegas menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan yang lebar antara layanan yang diberikan dengan harapan civitas akademika. Pada fase ini, laporan SKM tidak hanya berisi angka, tetapi sudah mulai mengidentifikasi akar masalah, seperti prosedur yang rumit, ketidakpastian waktu, dan lemahnya penanganan pengaduan.

Namun, titik balik yang signifikan mulai terlihat pada Triwulan III-2023. Nilai IKM melompat ke 79,69, yang untuk pertama kalinya memasuki zona "Baik (B)". Lonjakan ini kemungkinan besar adalah buah dari berbagai tindakan korektif awal yang diambil berdasarkan temuan triwulan sebelumnya, seperti penyederhanaan alur administrasi atau sosialisasi standar pelayanan yang lebih gencar. Momentum positif ini terus berlanjut di Triwulan IV-2023 dengan nilai 81,25, mengukuhkan tren perbaikan yang konsisten.

Tahun 2024 menjadi tahun kebangkitan dan konsolidasi keberhasilan. Di Triwulan I-2024, terjadi lompatan fenomenal: IKM mencapai 86,83, yang bukan hanya melampaui zona "Baik", tetapi langsung melesat masuk ke dalam kategori tertinggi, "Sangat Baik (A)". Ini adalah pencapaian bersejarah. Pencapaian ini menunjukkan bahwa akumulasi dari berbagai perbaikan incremental (bertahap) akhirnya mencapai sebuah *tipping point*, di dimana pengguna mulai merasakan perbedaan yang signifikan dalam kualitas layanan. Keberhasilan ini tidak hanya dipertahankan, tetapi bahkan ditingkatkan sepanjang sisa tahun 2024, dengan nilai mencapai puncaknya di Triwulan IV-2024 pada angka 90,23. Stabilitas nilai di atas 89 ini mengindikasikan bahwa budaya

pelayanan prima meresap dan menjadi standar operasional yang baru. Pencapaian ini menunjukkan bahwa peningkatan layanan di FISIP UNRI bukanlah sebuah fenomena sesaat atau proyek musiman, melainkan telah tertanam dalam DNA organisasi. Setiap poin kenaikan di level ini jauh lebih sulit dicapai, karena yang diperbaiki adalah hal-hal yang lebih detail dan kompleks. Perkembangan ini adalah sebuah testament bagi komitmen tanpa henti dari seluruh Tim Zona Integritas dan seluruh civitas akademika FISIP UNRI untuk tidak pernah berpuas diri dan terus mengejar excellence dalam pelayanan.

5. Aspek Penilaian IKM

Kerangka penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di FISIP UNRI dibangun di atas fondasi 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan yang ditetapkan dalam Permenpan RB No. 14/2017. Kesembilan aspek ini bukanlah daftar sembarang; ia merupakan sebuah lensa komprehensif yang dirancang untuk membedah setiap tahapan dan dimensi pengalaman pengguna layanan, dari awal hingga akhir.

1. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

Unsur ini mengevaluasi kejelasan dan relevansi persyaratan yang diminta untuk mengakses suatu layanan. Apakah persyaratan untuk mengajukan Cuti Akademik atau Legalisir Ijazah sudah jelas, logis, dan proporsional? Persyaratan yang tidak jelas atau berlebihan sering menjadi penghalang pertama dan sumber frustrasi utama bagi pengguna.

2. Kemudahan Prosedur/Tata Cara Pelayanan

Setelah persyaratan dipahami, unsur ini menilai kemudahan dari langkah-langkah yang harus dilalui. Apakah alurnya sederhana dan linear? Apakah terdapat birokrasi yang berbelit? Dalam konteks FISIP, upaya penyederhanaan prosedur administrasi akademik, mungkin melalui digitalisasi, akan langsung tercermin dalam peningkatan nilai pada unsur ini.

3. Ketepatan Waktu Pelaksanaan Layanan

Waktu adalah sumber daya yang sangat berharga. Unsur ini mengukur kemampuan

unit layanan untuk menyelesaikan permohonan sesuai dengan janji waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan. Keterlambatan dalam mengeluarkan Surat Keterangan atau transkrip nilai, misalnya, akan berdampak langsung pada penilaian unsur ini.

4. Kewajaran Biaya/Tarif

Untuk layanan yang memungut biaya, seperti pengurusan wisuda atau legalisir, unsur ini menilai persepsi masyarakat terhadap kewajaran tarif yang ditetapkan. Apakah biaya yang dikenakan sebanding dengan nilai layanan yang diterima? Transparansi dalam rincian biaya juga menjadi bagian kunci dari penilaian ini.

5. Kesesuaian Hasil Layanan dengan Standar

Unsur ini fokus pada output akhir. Apakah dokumen yang diterima (ijazah, transkrip, surat keterangan) sudah sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan? Apakah bebas dari kesalahan? Ini adalah tentang memastikan bahwa janji layanan (service

promise) benar-benar terwujud dalam delivery-nya (service delivery).

6. Kompetensi Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Aspek ini menilai kapasitas teknis dan pengetahuan staf layanan. Apakah mereka menguasai informasi dengan baik? Apakah mampu menjawab pertanyaan dengan akurat dan memberikan solusi yang tepat? Kompetensi staf adalah tulang punggung dari efisiensi dan akurasi layanan.

7. Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Keramahan

Lebih dari sekadar kompetensi teknis, unsur ini menyentuh sisi humanis dari layanan. Apakah staf melayani dengan sikap ramah, sopan, sabar, dan empatik? Interaksi yang hangat dan menghargai dapat seringkali mengkompensasi keterbatasan lain dalam sistem dan meninggalkan kesan yang mendalam.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Unsur ini mengevaluasi lingkungan fisik dan fasilitas pendukung layanan. Apakah ruang tunggu nyaman? Apakah signage (petunjuk)

jasas? Apakah perangkat komputer dan printer berfungsi dengan baik? Kualitas sarana prasarana yang memadai mencerminkan profesionalisme dan perhatian fakultas terhadap kenyamanan pengguna.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur terakhir ini mengukur efektivitas "sistem kekebalan tubuh" dari unit layanan. Apakah terdapat saluran pengaduan yang mudah diakses dan responsif? Apakah setiap keluhan dan saran ditindaklanjuti dengan serius dan memberikan umpan balik kepada pengadu? Unsur ini adalah indikator kematangan sebuah organisasi dalam belajar dari kesalahannya dan berinovasi berdasarkan masukan.

Kesembilan unsur ini saling berkaitan membentuk sebuah rantai nilai kepuasan. Kelemahan di satu unsur, misalnya "Penanganan Pengaduan", dapat memperburuk persepsi terhadap unsur lainnya. Oleh karena itu, analisis yang cermat terhadap kinerja setiap unsur dalam setiap triwulan adalah kunci untuk merancang strategi peningkatan yang tepat sasaran dan holistik.

6. Profil Responden (Rata-rata per Triwulan)

Pemahaman yang mendalam tentang profil responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah hal yang krusial untuk menginterpretasikan hasil IKM dengan tepat dan adil. Komposisi responden yang tidak seimbang dapat mengakibatkan bias dalam data, di mana suara satu kelompok tertentu mungkin mendominasi dan tidak mewakili keseluruhan populasi. Di FISIP UNRI, komposisi responden dari waktu ke waktu menunjukkan pola yang cukup konsisten, yang sekaligus menyoroti tantangan dan peluang tersendiri.

Secara rata-rata, Mahasiswa mendominasi partisipasi survei dengan persentase yang sangat tinggi, yakni sekitar 92%. Dominasi ini sangat wajar dan secara logis mencerminkan realitas di lapangan: mahasiswa adalah kelompok terbesar dalam populasi civitas akademika dan juga merupakan pengguna paling aktif dari berbagai layanan dasar fakultas, mulai dari layanan akademik (KRS, KHS, konsultasi studi), administrasi (surat keterangan, legalisir), hingga kemahasiswaan. Suara mereka adalah suara utama yang harus didengarkan, karena pengalaman mereka sehari-hari di kampus merupakan barometer paling langsung dari kualitas layanan FISIP.

Di sisi lain, partisipasi dari Dosen dan Lulusan relatif lebih rendah, masing-masing berkisar 2% dan 5%. Rendahnya partisipasi dosen dapat disebabkan oleh faktor kesibukan yang tinggi dalam menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi (pengajaran, penelitian, pengabdian masyarakat), sehingga prioritas untuk mengisi survei mungkin menjadi lebih rendah. Sementara itu, partisipasi lulusan yang terbatas mungkin disebabkan oleh keterbatasan akses dan engagement setelah mereka menyelesaikan studi. Padahal, masukan dari kedua kelompok ini sangatlah berharga. Dosen, sebagai penyedia layanan sekaligus pengguna layanan administrasi internal, dapat memberikan perspektif ganda yang unik. Sementara lulusan, dengan pengalaman mereka yang telah selesai, dapat memberikan penilaian yang lebih komprehensif dan reflektif terhadap seluruh proses layanan, terutama yang terkait dengan kelulusan dan alumni.

Kelompok Tenaga Kependidikan bahkan memiliki partisipasi yang sangat kecil, kurang dari 1%. Padahal, mereka adalah ujung tombak dari banyak layanan administratif. Meningkatkan partisipasi mereka dalam survei sebagai *responden* (bukan hanya sebagai pelaksana

survei) dapat memberikan wawasan internal yang sangat berharga tentang kendala operasional yang dihadapi.

Menyadari komposisi ini, FISIP UNRI terus berupaya untuk meningkatkan representativitas responden. Upaya-upaya strategis seperti sosialisasi yang lebih personal dan targeted kepada dosen, pengiriman link survei langsung ke email alumni, dan memastikan bahwa tenaga kependidikan juga memiliki kesempatan untuk memberikan umpan balik, terus digalakkan. Tujuannya adalah untuk menciptakan sebuah mosaik suara yang lebih seimbang dan representative, di mana setiap segmen civitas akademika merasa didengar dan dihargai kontribusinya. Dengan demikian, nilai IKM yang dihasilkan akan menjadi gambaran yang lebih akurat, adil, dan powerful dari keseluruhan ekosistem pelayanan di FISIP Universitas Riau.

7. Rencana Tindak Lanjut dan Komitmen

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan nilai IKM yang terukur hanya akan menjadi setumpuk data yang sia-sia tanpa diikuti oleh Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang konkret, terukur, dan berkomitmen penuh. Di FISIP UNRI, fase tindak lanjut inilah yang menjadi jiwa dari seluruh

proses SKM, mengubah umpan balik menjadi aksi nyata dan kemajuan yang dapat dilihat.

Komitmen utama fakultas adalah untuk terus meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan secara holistik. Ini diterjemahkan ke dalam fokus pada tiga pilar utama: kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam hal kecepatan, fakultas berkomitmen untuk terus menyederhanakan prosedur, memangkas waktu tunggu, dan memanfaatkan teknologi untuk mengotomasi proses-proses yang bersifat repetitif. Transparansi ditingkatkan dengan memastikan bahwa seluruh informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian dapat diakses dengan mudah oleh publik, baik melalui website, papan pengumuman, maupun maklumat pelayanan. Sementara akuntabilitas dijaga dengan sistem pelaporan kinerja yang jelas dan mekanisme pertanggungjawaban kepada pimpinan universitas dan stakeholders.

Sebagai bentuk komitmen yang sangat spesifik dan responsive, fakultas melalui rapat Tim Zona Integritas pada 4 Januari 2024 telah memutuskan untuk menyempurnakan instrumen survei itu sendiri. Dua pernyataan baru akan ditambahkan dalam kuesioner SKM tahun 2024, yaitu

mengenai "Kecepatan Waktu Pelayanan" dan "Kesesuaian Pelayanan dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI". Penambahan ini adalah respon langsung terhadap temuan dan diskusi internal yang mengidentifikasi bahwa kedua aspek ini memerlukan pengukuran yang lebih spesifik dan mendalam. Dengan memfokuskan pertanyaan, kami akan mendapatkan data yang lebih tajam dan actionable untuk kedua area tersebut.

Untuk memastikan bahwa RTL berjalan terstruktur, evaluasi berkala melalui rapat Tim Zona Integritas FISIP akan terus dilaksanakan. Rapat-rapat ini tidak hanya bersifat seremonial, tetapi merupakan forum kerja yang membedah setiap butir hasil SKM, menganalisis akar masalah (*root cause analysis*), dan menetapkan langkah-langkah korektif dengan penanggung jawab dan timeline yang jelas. Setiap unit kerja yang terkait akan terlibat dan bertanggung jawab untuk melaksanakan bagiannya dalam RTL.

Terakhir, komitmen untuk meningkatkan tingkat partisipasi responden juga merupakan bagian dari RTL jangka panjang. Fakultas akan terus melakukan sosialisasi yang intensif melalui berbagai media kampus, mengingatkan akan pentingnya kontribusi setiap individu. Penggunaan *QR Code* yang ditempel di setiap ruang layanan akan dioptimalkan

untuk memudahkan akses dan mengcapture umpan balik tepat pada momen ketika pengalaman layanan masih segar dalam ingatan pengguna. Evaluasi berkelanjutan terhadap efektivitas strategi partisipasi ini akan dilakukan untuk memastikan bahwa suara yang terkumpul semakin representatif dan powerful. Pada intinya, rencana tindak lanjut di FISIP UNRI adalah sebuah siklus yang hidup: ukur, analisis, tindak, dan ulangi—dengan komitmen tanpa henti untuk menjadi lebih baik hari ini daripada kemarin, dan lebih baik lagi esok hari.

8. Kontak dan Informasi

Dalam semangat transparansi dan membangun kemitraan dengan seluruh civitas akademika, FISIP Universitas Riau membuka seluas-luasnya saluran komunikasi untuk menerima umpan balik, saran, pengaduan, maupun sekadar pertanyaan mengenai layanan dan tentunya, partisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kami meyakini bahwa komunikasi yang terbuka adalah kunci dari layanan yang responsif dan berpusat pada pengguna.

Website Resmi FISIP UNRI (www.fisip.unri.ac.id) merupakan gerbang informasi utama. Di dalamnya, stakeholders dapat menemukan berbagai informasi vital, mulai dari

profil fakultas, berita terbaru, agenda akademik, hingga dokumen-dokumen penting seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan tentu saja, hasil-hasil laporan SKM triwulanan yang dapat diakses publik untuk menjunjung tinggi asas akuntabilitas.

Bagi yang membutuhkan interaksi yang lebih langsung dan personal, Alamat Email fisip@unri.ac.id menjadi saluran yang sangat efektif. Melalui email, saran, pertanyaan, atau pengaduan dapat disampaikan secara tertulis dengan disertai bukti pendukung jika diperlukan, memastikan bahwa setiap laporan terdokumentasi dengan baik dan dapat ditindaklanjuti oleh unit yang berwenang.

Kami juga memahami bahwa dalam situasi tertentu, komunikasi langsung melalui suara tetap dibutuhkan. Oleh karena itu, Nomor Telepon/WhatsApp 082161890029/085272067853 tetap dioperasikan selama jam kerja untuk melayani konsultasi dan informasi mendesak. Staf kami yang bertugas di ujung saluran telepon telah dilatih untuk memberikan respons yang ramah dan informatif, atau setidaknya mengarahkan penelepon kepada pihak yang tepat untuk menyelesaikan permasalahannya.

Kami mengundang seluruh sivitas akademika untuk berkunjung langsung ke Kampus Binawidya kami di Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5

Panam, Pekanbaru 28293, Riau, Indonesia. Interaksi tatap muka di ruang layanan tidak hanya memudahkan penyelesaian masalah yang kompleks, tetapi juga membangun ikatan emosional dan rasa kekeluargaan yang menjadi ciri khas komunitas akademik. Di setiap titik layanan inilah, *QR Code* untuk SKM dapat dengan mudah ditemukan, mengajak setiap pengguna untuk turut serta dalam membentuk masa depan layanan yang lebih baik. Kami percaya, dengan saluran komunikasi yang terbuka dan multidimensi ini, kolaborasi antara penyedia layanan dan pengguna layanan akan semakin erat, pada akhirnya menciptakan ekosistem FISIP UNRI yang tidak hanya cerdas secara intelektual, tetapi juga unggul dalam pelayanan.

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI DAN MASUKAN ANDA!

“Setiap suara Anda adalah pelita yang menerangi jalan kami menuju perbaikan. Setiap masukan Anda adalah batu bata yang membangun istana pelayanan prima FISIP UNRI. Mari kita terus berkolaborasi untuk menciptakan lingkungan akademik yang tidak hanya inspiratif dalam pemikiran, tetapi juga memuaskan dalam setiap interaksi dan layanan.”

DOKUMENTASI PROSES PELAYANAN DI MPT FISIP UNRI



Loket MPT FISIP UNRI



Mesin pengambilan nomor antrean pelayanan MPT



Mahasiswa maju ke depan menuju loket pelayanan berdasarkan nomor urut antrean kedatangan



Mahasiswa Melakukan Scan QR Code SKM FISIP UNRI



QR Code SKM FISIP



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 koordinasi 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