

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2025

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS RIAU

KATA SAMBUTAN

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Berkat izin-Nya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025 dengan baik dan tepat waktu.

Laporan ini merupakan bagian dari komitmen kami dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan pengguna layanan. Dalam survei ini, kami melibatkan responden dari berbagai unsur sivitas akademika, baik mahasiswa, dosen, maupun alumni, guna memperoleh gambaran menyeluruh terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh fakultas.

Hasil yang kami capai pada triwulan ini patut kita syukuri bersama. Indeks Kepuasan Masyarakat tercatat sebesar 91,04, meningkat 0,81 dibandingkan IKM Triwulan IV Tahun 2024, sebuah angka yang menunjukkan bahwa pelayanan publik FISIP UNRI dinilai berada dalam kategori *sangat baik*. Pencapaian ini adalah cerminan dari kerja keras, koordinasi yang baik antarunit layanan, serta semangat bersama dalam membangun budaya pelayanan yang prima.

Namun demikian, angka tersebut bukanlah titik akhir. Justru, capaian ini menjadi pijakan dan motivasi untuk terus mengidentifikasi ruang-ruang perbaikan dan melanjutkan langkah-langkah inovatif dalam menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Pelayanan publik adalah proses dinamis yang menuntut kesadaran untuk terus berkembang dan berbenah.

Kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh tim pelaksana survei atas kerja keras dan ketekunannya selama proses pengumpulan hingga analisis data. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada para responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan mutu layanan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, serta menjadi bagian dari kontribusi nyata dalam mendukung penguatan pelayanan publik di dunia pendidikan tinggi.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, 08 April 2025

Dekan FISIP Universitas Riau



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

NIP. 197508311998021001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025 dengan lancar dan tepat waktu.

Laporan ini merupakan bagian dari komitmen kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kinerja kelembagaan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. Survei ini dilakukan dengan melibatkan berbagai elemen sivitas akademika, yaitu dosen, mahasiswa, dan alumni, sebagai responden. Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan FISIP UNRI berada pada angka 91,04 dengan kategori Sangat Baik.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam proses penyusunan laporan ini, khususnya kepada tim survei yang telah menunjukkan dedikasi tinggi dalam proses perencanaan, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan akhir. Tanpa kerja sama yang solid, laporan ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik.

Harapan kami, laporan ini tidak hanya menjadi dokumentasi administratif, tetapi juga menjadi dasar dan pedoman dalam melakukan evaluasi serta perbaikan berkelanjutan terhadap mutu pelayanan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. Semoga langkah kecil ini dapat berkontribusi besar dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Pekanbaru, 08 April 2025

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

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

Hafzana Bedasari, S.Sos, M.Si

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

Ahmad Hadi, S.AP, M.KP

Risky Arya Putri, S.Sos, M.Si

DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN	i
KATA PENGANTAR	ii
TIM PENYUSUN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	7
A. Latar Belakang	7
B. Dasar Hukum.....	9
C. Sasaran.....	9
D. Ruang Lingkup.....	9
E. Maksud dan Tujuan	11
F. Sasaran	11
G. Manfaat.....	12
BAB II METODE SURVEI	13
A. Periode Dan Jadwal Pelaksanaan Survei.....	13
B. Instrumen Survei	13
C. Metode Pengumpulan Data	14
D. Analisa Data	15
BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA	17
A. Identitas Responden.....	17
B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.....	19
1. Indeks unsur pelayanan	19
2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	19
BAB IV PENUTUP	25
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI Triwulan I Tahun 2025	13
Tabel 2	Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI	14
Tabel 3	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan Permenpan/ RB Nomor 14 Tahun 2017.....	16
Tabel 4	Jenis Profesi Responden SKM FISIP Triwulan I Tahun 2025	17
Tabel 5	Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan I 2025	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 QR Code SKM FISIP	14
Gambar 2 Presentase Layanan yang Diterima Responden	17
Gambar 3 Hasil IKM per Unsur FISIP UNRI Triwulan I 2025.....	20
Gambar 4 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2025	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab aparaturnya pemerintah yang tersebar di berbagai sektor. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 sebagai peraturan pelaksanaannya, seluruh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, diwajibkan untuk menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat. Survei ini menjadi salah satu indikator utama dalam menilai sejauh mana keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua regulasi ini secara jelas menyatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat merupakan parameter penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan pemerintah.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya ekspektasi publik, unit pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan layanan yang responsif dan sesuai harapan masyarakat. Meskipun demikian, saat ini masih banyak keluhan masyarakat yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi, sebagaimana tercermin dari berbagai pemberitaan di media massa maupun media sosial. Jika hal ini terus dibiarkan, berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Untuk itu, perhatian terhadap kualitas pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting bagi seluruh aparaturnya pemerintahan. Pelayanan publik bukan hanya tugas administratif, melainkan bagian integral dari fungsi utama lembaga-lembaga negara, khususnya yang memiliki peran sebagai garda terdepan dalam melayani masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan memiliki dampak luas, mulai dari peningkatan kesejahteraan masyarakat hingga menjadi instrumen evaluatif dalam upaya perbaikan kinerja institusi.

Salah satu upaya strategis untuk mendorong perbaikan pelayanan adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini bertujuan mengukur secara objektif tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja unit penyelenggara layanan. Mengingat banyaknya ragam unit layanan publik, diperlukan standar metode survei yang seragam agar hasilnya dapat dibandingkan

dan dijadikan acuan dalam penyusunan kebijakan perbaikan layanan. Hal ini telah diatur melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bagi unit pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat sendiri merupakan proses evaluasi menyeluruh untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Sementara itu, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan bentuk representasi kuantitatif dari hasil survei tersebut, yang dinyatakan dalam bentuk angka dan digunakan sebagai dasar evaluasi pelayanan secara berkelanjutan.

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 2025 yang dibentuk berdasarkan Keputusan Dekan FISIP UNRI [Nomor: 2401/UN19.5.1.1.1/KP.10.00/2025](#).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025 yang dilaksanakan pada bulan Januari hingga Maret 2025 berperan sebagai alat penting dalam mengevaluasi efektivitas serta efisiensi layanan yang diselenggarakan oleh fakultas. Survei ini memberikan potret menyeluruh mengenai pandangan, ekspektasi, dan tingkat kepuasan para pengguna layanan, yang nantinya akan dijadikan landasan dalam merancang strategi perbaikan serta peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang.

Pelaksanaan survei dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, di mana pengumpulan data diperoleh melalui scan *QR code* oleh responden yang terdiri dari dosen, mahasiswa, serta alumni. *QR Code* pemindaian yang tersedia bagi pengguna layanan di Mal Pelayanan Terpadu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. Data yang terkumpul dianalisis untuk menggambarkan sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan di lingkungan fakultas.

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 I Tahun 2025 ini meliputi:

1. **Dosen (Tenaga Pendidik):** 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.
4. **Tenaga Kependidikan:** Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau sebagai pemberi dan penerima layanan kepegawaian.

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 I Tahun 2025**

No	Kegiatan	Januari	Februari	Maret	April
1	Persiapan Survei				
2	Pelaksanaan Survei				
3	Pengolahan, Evaluasi data dan Penyusunan Laporan Hasil				

B. Instrumen Survei

Survei Kepuasan Masyarakat di FISIP Universitas Riau menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengukur persepsi dan pengalaman pengguna terhadap layanan yang disediakan. Data yang dikumpulkan memberikan gambaran komprehensif tentang kualitas layanan, yang selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan. 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 Januari hingga bulan Maret Tahun 2025. Survei dilaksanakan dengan melakukan scan *Quick Response Code* (QR Code) atau bisa dengan mengunjungi alamat: https://my.unri.ac.id/SKM_FISIP_UNRI_2025 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. Analisa Data

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA

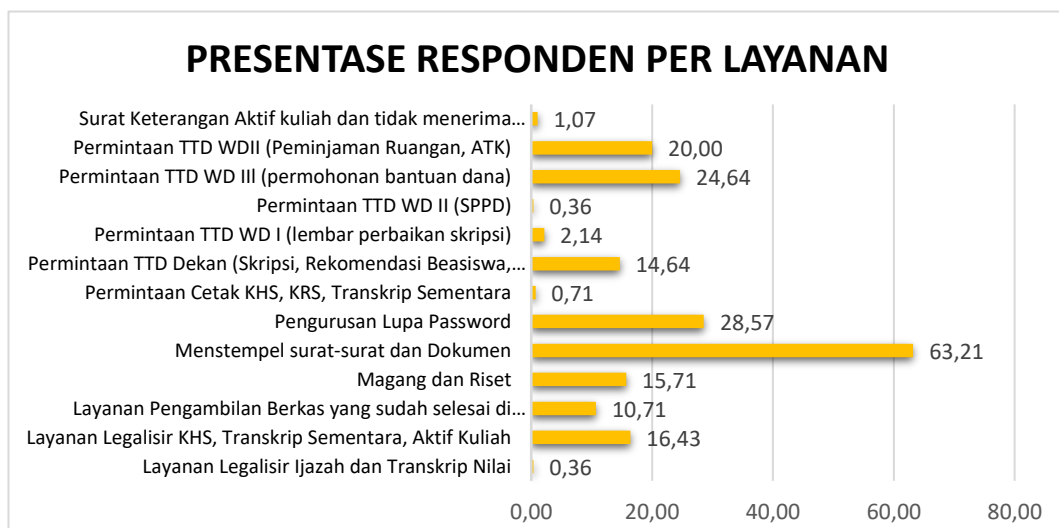
A. Identitas Responden

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

Tabel 4 Jenis Profesi Responden SKM FISIP Triwulan I Tahun 2025

IDENTITAS	JENIS PROFESI			
	Dosen	Mahasiswa	Tenaga Kependidikan	Lulusan
RESPONDEN	1 (0,35%)	275 (98,21%)	0 (0,11%)	4 (1,43%)
TOTAL RESPONDEN	280			

Melihat komposisi tabel di atas, maka mayoritas penerima layanan pada Mal Pelayanan Terpadu (MPT) FISIP UNRI adalah responden dengan jenis profesi **mahasiswa**, yakni mencapai **98,21%**.



Gambar 2 Presentase Layanan yang Diterima Responden

Berdasarkan data persentase layanan yang tersedia di FISIP Universitas Riau, dapat dilakukan analisis mengenai frekuensi dan kecenderungan penggunaan layanan administrasi oleh mahasiswa di sebuah institusi pendidikan tinggi. Tabel tersebut menunjukkan proporsi penggunaan berbagai jenis layanan akademik dan administratif dalam bentuk persentase, yang dapat menjadi indikator kebutuhan mahasiswa terhadap jenis layanan tertentu.

Layanan dengan persentase tertinggi adalah Magang dan Riset serta Menstempel surat-surat dan dokumen, masing-masing sebesar 25,36%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat membutuhkan dukungan administrasi dalam kegiatan akademik seperti riset dan magang, serta keperluan administratif formal lainnya yang memerlukan legalitas berupa stempel institusi. Besarnya angka ini dapat mencerminkan fase akhir masa studi mahasiswa, di mana mereka mulai aktif dalam proses penyelesaian tugas akhir atau mempersiapkan diri untuk terjun ke dunia kerja.

Selanjutnya, layanan Permintaan TTD Dekan (yang mencakup tanda tangan untuk skripsi, rekomendasi beasiswa, SK pembimbing, dan penguji) menempati urutan ketiga dengan 12,14%. Ini mengindikasikan tingginya aktivitas administratif yang berhubungan langsung dengan tugas akhir mahasiswa serta kebutuhan akan legalitas administratif dari pimpinan fakultas. Disusul oleh Layanan Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai sebesar 9,29% dan Pengambilan Berkas yang Sudah Selesai Diproses sebesar 8,93%, menunjukkan bahwa banyak mahasiswa telah menyelesaikan studinya dan membutuhkan dokumen resmi untuk keperluan kerja atau studi lanjut.

Permintaan TTD WD I (lembar perbaikan skripsi) tercatat sebesar 7,50%, yang juga mendukung analisis bahwa sebagian besar mahasiswa sedang berada pada tahap penyelesaian skripsi. Sedangkan Layanan Legalisir KHS, Transkrip Sementara, dan Aktif Kuliah serta Surat Keterangan Aktif Kuliah dan Tidak Menerima Beasiswa memiliki persentase yang sama, yaitu 3,57%, yang umumnya dibutuhkan untuk keperluan beasiswa atau perpindahan studi.

Permintaan Cetak KHS, KRS, dan Transkrip Sementara sebesar 2,50% menunjukkan adanya kebutuhan administratif rutin dari mahasiswa, terutama pada masa awal dan tengah studi mereka. Sementara itu, layanan-layanan dengan frekuensi rendah seperti Pengurusan Lupa Password, Permintaan TTD WD II (SPPD), Permintaan TTD WD III (permohonan bantuan dana), dan Permintaan TTD WD II (Peminjaman Ruang, ATK) semuanya berada di bawah 1%, menunjukkan bahwa layanan tersebut tidak terlalu sering dibutuhkan atau digunakan oleh mahasiswa secara umum.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa lebih sering menggunakan layanan yang berkaitan dengan akhir masa studi, seperti magang, riset, dan pengurusan dokumen legal untuk kelulusan. Selain itu, kebutuhan akan legalisasi dan validasi dokumen oleh otoritas kampus juga sangat tinggi. Hasil ini dapat dijadikan acuan bagi pihak administrasi kampus untuk meningkatkan efisiensi layanan pada bagian yang paling banyak digunakan, serta menyederhanakan proses bagi layanan-layanan yang jarang diminta, agar tetap responsif namun efisien dari sisi sumber daya.

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 :

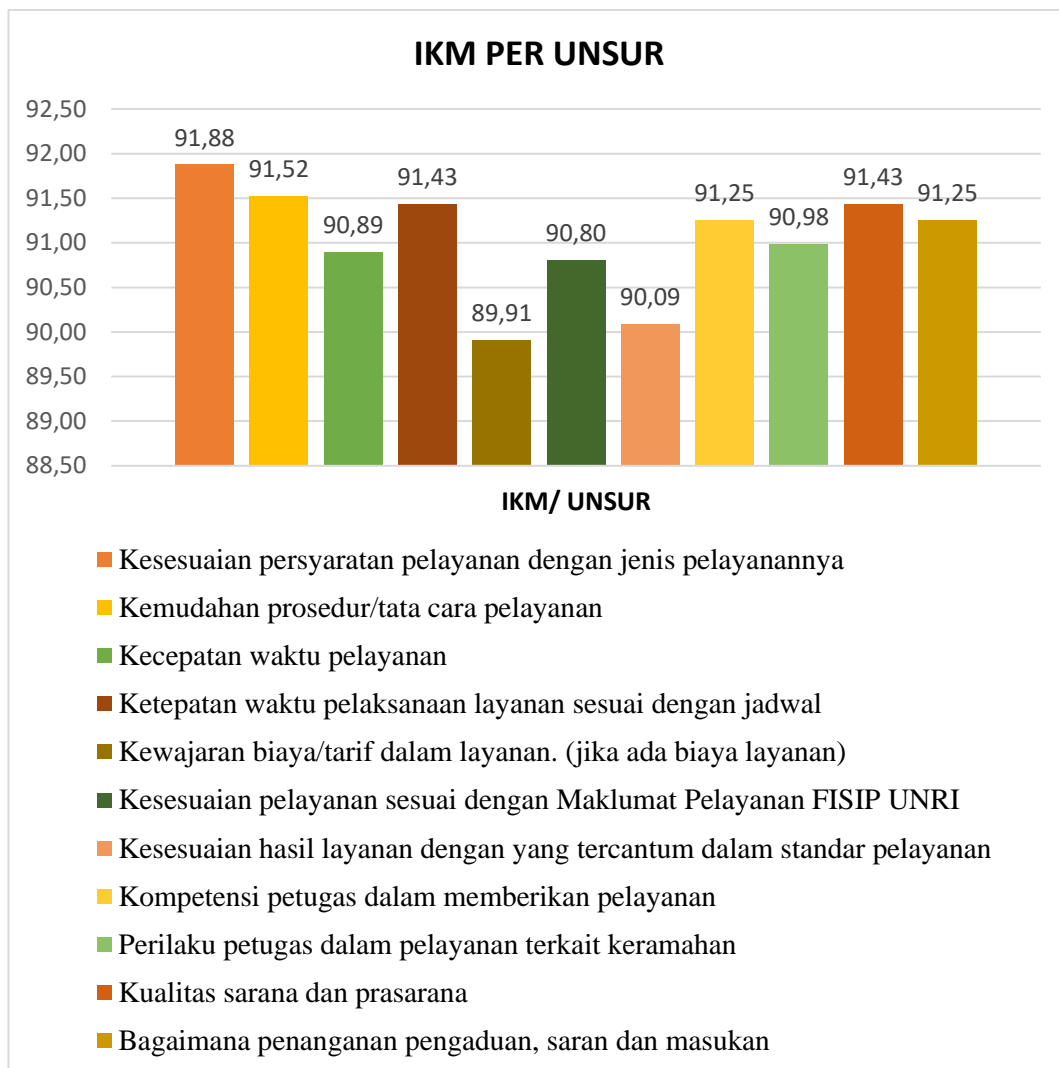
1. Persyaratan pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan
4. Kesesuaian Biaya
5. Kepastian Produk Layanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kesopanan dan Keramahan petugas
8. Kejelasan Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan dan saran

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



Gambar 3 Hasil IKM per Unsur FISIP UNRI Triwulan I 2025

Berdasarkan grafik hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) FISIP Universitas Riau (UNRI) untuk Triwulan I Tahun 2025, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik di fakultas ini berada dalam kategori sangat memuaskan. Secara umum, skor yang tercermin dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan nilai yang sangat tinggi pada hampir seluruh aspek pelayanan yang diukur, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Salah satu unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanannya, yang mencapai skor 91,88. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar pengguna merasa bahwa informasi terkait persyaratan yang dibutuhkan untuk mengakses berbagai layanan sudah jelas dan sesuai dengan kebutuhan layanan itu sendiri. Pengguna tidak

mengalami kesulitan dalam memahami apa saja dokumen atau proses yang harus mereka penuhi, sehingga menciptakan rasa nyaman dan efisiensi dalam proses pelayanan.

Selain itu, kemudahan dalam prosedur atau tata cara pelayanan juga mendapatkan penilaian sangat tinggi dengan skor 91,52. Hasil ini mengindikasikan bahwa alur pelayanan dinilai mudah diikuti, tidak berbelit-belit, dan tidak menyulitkan mahasiswa atau pemohon layanan lainnya. Prosedur yang sederhana memberikan kontribusi besar terhadap efisiensi waktu dan kenyamanan pengguna, dan menjadi bukti bahwa pihak administrasi fakultas berkomitmen terhadap prinsip pelayanan publik yang cepat, tepat, dan tidak menyusahkan.

Kecepatan waktu pelayanan mendapat nilai sebesar 90,89, yang menunjukkan bahwa durasi waktu dalam proses pelayanan sudah sesuai ekspektasi. Disusul dengan ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai jadwal yang juga tinggi, yaitu sebesar 91,43. Hal ini menjadi indikator bahwa pelayanan tidak hanya cepat tetapi juga dilaksanakan secara terjadwal, tepat waktu, dan sesuai komitmen yang telah diumumkan sebelumnya. Penerapan prinsip tepat waktu menjadi indikator penting dalam pelayanan publik karena erat kaitannya dengan profesionalisme lembaga.

Walaupun semua unsur mendapatkan nilai tinggi, namun unsur kewajaran biaya dalam layanan mencatat skor yang sedikit lebih rendah dibanding unsur lainnya, yakni 89,91. Meskipun masih berada dalam kategori memuaskan, hal ini dapat menjadi perhatian bagi pihak fakultas agar senantiasa menjaga keterbukaan informasi mengenai biaya layanan, serta memastikan bahwa tarif yang dikenakan benar-benar sesuai dan transparan, agar tidak menimbulkan persepsi negatif dari pengguna.

Kemudian, kesesuaian pelayanan dengan maklumat pelayanan FISIP UNRI mendapat skor sebesar 90,80, yang berarti pelayanan yang diberikan telah mencerminkan komitmen lembaga sebagaimana tercantum dalam maklumat pelayanan tersebut. Hasil ini juga memperkuat temuan pada unsur lain, yakni kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan yang mencatat nilai 90,09. Kedua unsur ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya cepat dan tepat waktu, tetapi juga sesuai dengan mutu layanan yang dijanjikan.

Kualitas sumber daya manusia yang memberikan pelayanan juga menjadi perhatian dalam survei ini. Kompetensi petugas memperoleh nilai 91,25, sedangkan perilaku petugas terkait keramahan mendapat 90,98. Ini menandakan bahwa pengguna layanan menilai petugas memiliki pengetahuan dan kemampuan teknis yang baik serta memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan menghargai pemohon layanan. Pelayanan yang diberikan tidak semata-mata administratif, tetapi juga humanis, menciptakan pengalaman layanan yang menyenangkan dan berkesan.

Fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu, sarana fisik, dan infrastruktur lainnya juga mendapatkan penilaian sangat baik dengan nilai 91,43. Nilai ini mengindikasikan bahwa prasarana yang tersedia cukup memadai untuk mendukung kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan. Tidak hanya itu, aspek penanganan terhadap pengaduan, saran, dan masukan juga memperoleh nilai yang tinggi sebesar 91,25. Ini menunjukkan bahwa pengguna merasa suara mereka didengar dan ditanggapi, serta terdapat sistem yang responsif untuk menangani keluhan dan memperbaiki kekurangan layanan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa pelayanan di lingkungan FISIP UNRI pada triwulan pertama tahun 2025 telah berlangsung dengan sangat baik. Meskipun demikian, hasil ini juga bisa menjadi bahan refleksi untuk mempertahankan bahkan meningkatkan mutu pelayanan di masa mendatang. Khususnya, perhatian terhadap transparansi biaya layanan perlu terus ditingkatkan agar persepsi pengguna tetap positif. Hasil survei ini juga menunjukkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya tentang kecepatan, tetapi juga tentang kejelasan, keramahan, kompetensi petugas, serta kesiapan fasilitas dan sistem pengaduan yang terbuka terhadap saran. Dengan demikian, FISIP UNRI telah berada di jalur yang tepat dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima dan terpercaya. Berikut Ini Hasil IKM FISIP UNRI secara keseluruhan pada triwulan I Tahun 2025:

Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan I 2025

No	Pernyataan	Jumlah Nilai/Unit	NRR/ Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1029	3,68	0,09	0,33
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	1025	3,66	0,09	0,33
3	Kecepatan waktu pelayanan	1018	3,64	0,09	0,33
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	1024	3,66	0,09	0,33
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	1007	3,60	0,09	0,33
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI	1017	3,63	0,09	0,33
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	1009	3,60	0,09	0,33
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	1022	3,65	0,09	0,33

No	Pernyataan	Jumlah Nilai/Unit	NRR/ Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	1019	3,64	0,09	0,33
10	Kualitas sarana dan prasarana	1024	3,66	0,09	0,33
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan	1022	3,65	0,09	0,33
IKM					3,64
KONVERSI IKM					91,04
NILAI PELAYANAN					SANGAT BAIK

Nilai IKM setelah dikonversi diperoleh angka **91,04**, 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 I Tahun 2025 setelah dikonversi hasilnya berada direntang **88,31 - 100** dengan peringkat nilai Mutu Pelayanan “A” kategori “**SANGAT BAIK**”.

BAB IV

PENUTUP

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau (FISIP UNRI) senantiasa berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh civitas akademika dan masyarakat luas. Komitmen ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Sebagai wujud nyata dari komitmen tersebut, FISIP UNRI secara berkala melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) guna menghimpun data terkait Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk memperoleh masukan langsung dari para pengguna layanan, seperti dosen, mahasiswa, maupun masyarakat umum, sehingga fakultas dapat melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan yang telah disediakan.

Berdasarkan hasil SKM yang dilaksanakan pada Triwulan I Tahun 2025, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **91,04**, yang masuk dalam kategori "**Sangat Baik**". Capaian ini mencerminkan peningkatan kualitas pelayanan, sekaligus menunjukkan adanya kemajuan dari periode sebelumnya. Angka ini juga menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau semakin meningkat.

Namun demikian, meskipun hasilnya sangat positif, terdapat beberapa aspek yang tetap perlu mendapatkan perhatian. Salah satunya adalah terkait persepsi terhadap kewajaran biaya layanan. Meski nilai kepuasannya masih tinggi, aspek ini perlu dikaji lebih lanjut, mengingat penetapan biaya bukan berada dalam kewenangan fakultas, melainkan merupakan otoritas pihak universitas secara menyeluruh.

Diharapkan hasil survei ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak fakultas untuk menyempurnakan layanan ke depan. Selain itu, laporan ini juga berperan sebagai dasar pertimbangan dalam proses pengambilan kebijakan oleh pimpinan fakultas maupun Universitas Riau. Dengan proses evaluasi yang objektif dan menyeluruh, diharapkan FISIP UNRI terus dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara profesional, akuntabel, dan sesuai dengan kebutuhan serta 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 2025**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus Binawidya, Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Panam Pekanbaru 28293
Laman : www.fisip.unri.ac.id Email: fisip@unri.ac.id

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS RIAU

Nomor : 2401/UN19.5.1.1.1/KP.10.00/2025

TENTANG

PENGANGKATAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU
TAHUN 2025

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 Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik wajib 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 tahun 2025 dimaksud.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5335);
 3. 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);
 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 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Riau (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1860);
8. Keputusan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 73644/MPK.A/KP.06.02/2022 tanggal 22 Desember 2022 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Riau;
9. Keputusan Rektor Universitas Riau Nomor 240/UN19/KP/2023 tanggal 18 Januari 2023 tentang Pengangkatan Dekan FISIP Universitas Riau.

MEMUTUSKAN

- 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 TAHUN 2025.
- KESATU** : Mengangkat nama - nama tersebut dalam lampiran keputusan ini sebagai tim survei indeks kepuasan masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Tahun 2025;
- KEDUA** : Tim survei indeks kepuasan masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Tahun 2025 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 survei kepada Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
- KETIGA** : Masa tugas Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Tahun 2025 sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU berakhir pada bulan 31 Desember 2025.
- KEEMPAT** : 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 24 Januari 2025

DEKAN FISIP UNIVERSITAS RIAU



MEYZI HERIYANTO

NIP 19750831 199802 1 001

Lampiran : KEPUTUSAN DEKAN
 Nomor : 2401/UN19.5.1.1.1/KP.10.00/2025
 Tanggal : 24 JANUARI 2025
 Tentang : PENGANGKATAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU
 TAHUN 2025.

NO	JABATAN	NAMA	KETERANGAN
I	Penanggung Jawab	Dr. Meyzi Heriyanto, S.Sos, M.Si	Dekan
II	Ketua	Dr. Mayarni, S.Sos, M.Si	Wakil Dekan II
III	Wakil Ketua	Susi Heptariani, SE.Ak, M.Ak	Koordinator Tata Usaha
IV	Sekretaris	Masrul Ikhsan, M.Si	Dosen Adm. Publik
V	Anggota	Dr. Baskoro Wicaksono, S.IP, M.IP 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	Dosen Ilmu Pemerintahan Dosen Sosiologi Dosen Adm. Publik Dosen Adm. Publik Dosen Adm. Publik

Ditetapkan di Pekanbaru
 Pada Tanggal 24 Januari 2025

Dekan,



Meyzi Heriyanto
 NIP 19750831 199802 1 001

DOKUMENTASI PROSES PELAYANAN DI MPT FISIP UNRI



Loket MPT FISIP UNRI



Mesin pengambilan nomor antrean pelayanan MPT



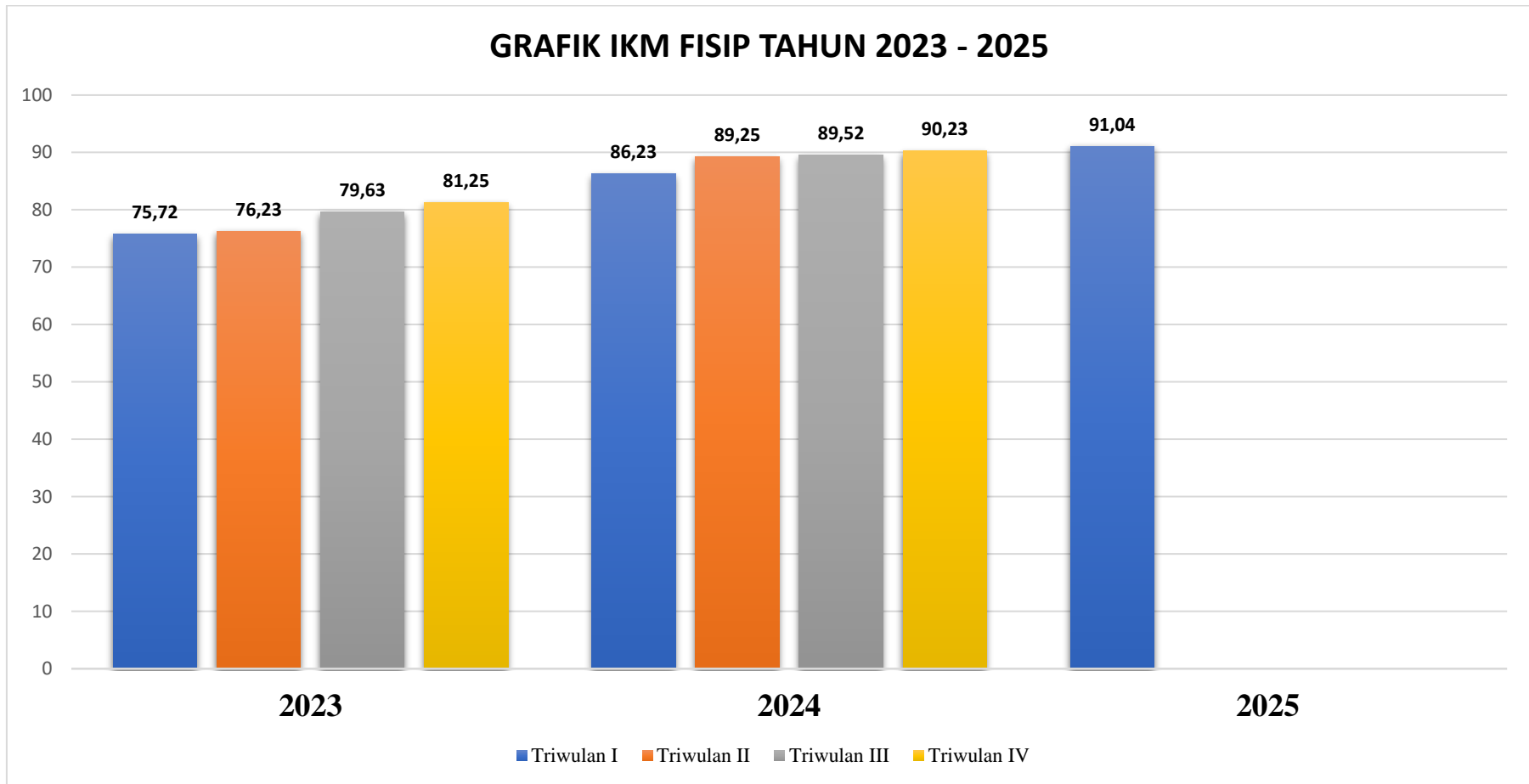
Mahasiswa maju ke depan menuju loket pelayanan menyampaikan pelayanan yang ingin diterima kepada petugas pelayanan setelah dipanggil berdasarkan nomor urut antrean kedatangan



Mahasiswa Melakukan Scan *QR Code* SKM FISIP UNRI Triwulan I Tahun 2025

DATA RESPONDEN DAN PROSES PERHITUNGAN IKM FISIP UNRI

https://my.unri.ac.id/SKM_FISIP_TRIWULAN_I_2025



Gambar 4 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2025