

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II TAHUN 2025

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS RIAU

KATA SAMBUTAN

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Segala puji dan syukur senantiasa kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Triwulan II Tahun 2025 dengan lancar dan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

Laporan ini merupakan bentuk nyata dari komitmen institusi dalam menjalankan tata kelola pelayanan publik yang mengedepankan profesionalisme, transparansi, serta berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan tingkat kepuasan para pemangku kepentingan. Dalam rangka memperoleh data yang representatif, pelaksanaan survei ini melibatkan responden dari berbagai elemen sivitas akademika, meliputi mahasiswa, tenaga pendidik, serta alumni.

Capaian yang diperoleh pada periode ini menunjukkan hasil yang positif dan layak diapresiasi. Indeks Kepuasan Masyarakat tercatat sebesar 91,06, mengalami peningkatan sebesar 0,02 poin dibandingkan dengan triwulan sebelumnya. Skor pelayanan publik FISIP Universitas Riau masih bertahan dalam kategori “sangat baik.” Capaian ini tidak terlepas dari kolaborasi efektif antarunit, dedikasi seluruh pelaksana layanan, serta upaya kolektif dalam membudayakan pelayanan berkualitas tinggi.

Meskipun demikian, capaian ini tidak dapat dijadikan sebagai akhir dari proses peningkatan mutu layanan. Justru sebaliknya, angka ini hendaknya dijadikan sebagai landasan reflektif sekaligus motivasi untuk terus melakukan pembenahan secara berkelanjutan. Upaya peningkatan mutu perlu diarahkan pada identifikasi kelemahan, penguatan aspek strategis, serta pengembangan inovasi layanan yang lebih adaptif, cepat, transparan, dan mampu merespons dinamika kebutuhan pengguna. Perlu dipahami bahwa pelayanan publik merupakan proses yang terus berkembang dan memerlukan intervensi perbaikan yang konsisten.

Penghargaan setinggi-tingginya kami sampaikan kepada seluruh tim pelaksana survei atas kerja keras, dedikasi, dan profesionalisme dalam setiap tahapan pelaksanaan, mulai dari pengumpulan data hingga proses analisis. Ucapan terima kasih juga kami tujukan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi aktif serta memberikan masukan yang konstruktif. Semoga laporan ini dapat menjadi referensi strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan FISIP UNRI, sekaligus memberikan kontribusi signifikan terhadap penguatan layanan publik di sektor pendidikan tinggi.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, 14 Juli 2025

Dekan FISIP Universitas Riau



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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

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

Penyusunan laporan ini merupakan bagian integral dari upaya berkelanjutan Fakultas dalam meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan publik dan penguatan kinerja kelembagaan. Survei ini dirancang dengan melibatkan representasi sivitas akademika, yakni dosen, mahasiswa, dan alumni, sebagai responden untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi dan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diselenggarakan oleh fakultas. Berdasarkan hasil yang diperoleh, Indeks Kepuasan Masyarakat tercatat pada angka 91,06, yang menempatkan kualitas pelayanan FISIP Universitas Riau dalam kategori "Sangat Baik."

Kami menyampaikan penghargaan dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang telah mendukung proses penyusunan laporan ini, terutama kepada tim pelaksana survei yang telah menunjukkan komitmen, integritas, dan profesionalisme tinggi dalam setiap tahap pelaksanaan, mulai dari perencanaan metodologis, pengumpulan data, proses analisis, hingga penyusunan laporan akhir. Sinergi dan kerja kolektif seluruh tim menjadi faktor kunci dalam keberhasilan penyusunan laporan ini.

Kami berharap laporan ini tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif semata, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam mendukung proses evaluasi kinerja dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. Semoga capaian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam mewujudkan sistem pelayanan publik yang akuntabel, adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Pekanbaru, 14 Juli 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.....	10
E. Maksud dan Tujuan	11
F. Sasaran	12
G. Manfaat.....	12
BAB II METODE SURVEI	14
A. Periode Dan Jadwal Pelaksanaan Survei.....	14
B. Instrumen Survei	14
C. Metode Pengumpulan Data	15
D. Analisa Data	16
BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA	18
A. Identitas Responden.....	18
B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.....	20
1. Indeks unsur pelayanan	20
2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	20
BAB IV PENUTUP	25
DAFTAR PUSTAKA	25
LAMPIRAN	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI Triwulan II Tahun 2025	14
Tabel 2 Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI	15
Tabel 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan Permenpan/ RB Nomor 14 Tahun 2017	17
Tabel 4 Jenis Profesi Responden SKM FISIP Triwulan II Tahun 2025	18
Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan II 2025	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 QR Code SKM FISIP	15
Gambar 2 Presentase Layanan yang Diterima Responden	18
Gambar 3 Hasil IKM per Unsur FISIP UNRI Triwulan II 2025	21
Gambar 4 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2025	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab fundamental yang diemban oleh aparatur pemerintah di berbagai sektor pemerintahan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 sebagai regulasi pelaksanaannya, seluruh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, diwajibkan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini berfungsi sebagai indikator utama dalam mengukur keberhasilan penyelenggaraan layanan publik. Kedua peraturan tersebut secara eksplisit menegaskan bahwa tingkat kepuasan masyarakat menjadi parameter strategis dalam mengevaluasi mutu layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pesatnya perkembangannya teknologi informasi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan, setiap unit penyelenggara pelayanan publik diharuskan untuk menyediakan layanan yang lebih responsif dan selaras dengan kebutuhan pengguna. Kendati demikian, masih ditemukan sejumlah keluhan dari masyarakat yang menunjukkan bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi harapan, sebagaimana tergambar dalam berbagai pemberitaan di media massa maupun media sosial. Ketidaksesuaian ini, jika tidak segera ditangani, berpotensi menimbulkan penurunan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Oleh karena itu, perhatian terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu keniscayaan yang harus diutamakan oleh seluruh aparatur negara. Pelayanan publik tidak hanya dimaknai sebagai aktivitas administratif semata, melainkan merupakan komponen esensial dari pelaksanaan fungsi utama lembaga-lembaga pemerintahan, khususnya yang berada di garis depan dalam interaksi langsung dengan masyarakat. Perbaikan mutu layanan publik tidak hanya berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, tetapi juga dapat digunakan sebagai instrumen evaluasi dalam upaya reformasi kinerja kelembagaan.

Salah satu strategi penting yang dapat dilakukan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini bertujuan untuk mengukur secara objektif persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja unit layanan. Mengingat beragamnya jenis unit penyelenggara layanan publik, diperlukan standar metodologi survei yang seragam agar hasil pengukuran dapat dikomparasikan serta digunakan sebagai landasan dalam merumuskan kebijakan perbaikan pelayanan. Ketentuan tersebut telah diformalkan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bagi unit penyelenggara pelayanan publik.

Secara konseptual, Survei Kepuasan Masyarakat merupakan mekanisme evaluatif yang menyeluruh untuk mengetahui sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah. Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah representasi kuantitatif dari hasil survei tersebut yang disajikan dalam bentuk angka, dan digunakan sebagai alat ukur utama dalam mengevaluasi mutu layanan secara kontinu dan 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 II Tahun 2025, yang dilaksanakan sepanjang periode April hingga Juni 2025, berfungsi sebagai instrumen krusial dalam menilai sejauh mana efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh fakultas. Survei ini menyajikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan para pengguna layanan, yang

selanjutnya dijadikan sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan untuk periode mendatang.

Proses pelaksanaan survei menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui pemindaian QR code oleh responden. Responden yang terlibat dalam survei mencakup unsur dosen, mahasiswa, serta alumni. QR code tersebut disediakan secara khusus di area Mal Pelayanan Terpadu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, sehingga dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diselenggarakan 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 II 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 II Tahun 2025**

No	Kegiatan	April	Mei	Juni	Juli
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

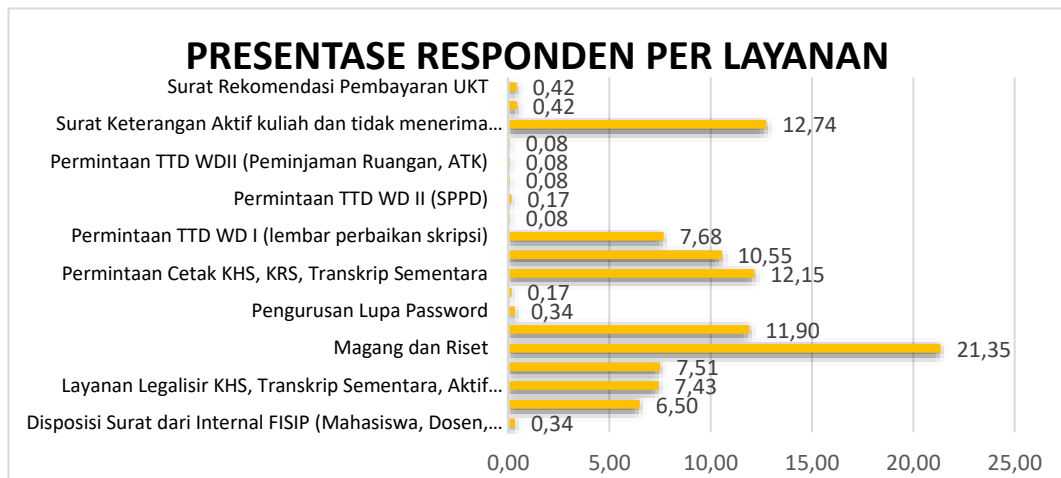
A. Identitas Responden

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 II Tahun 2025

IDENTITAS	JENIS PROFESI			
	Dosen	Mahasiswa	Tenaga Kependidikan	Lulusan
RESPONDEN	1 (0,085%)	1173 (98,99%)	0 (0%)	11 (0,93%)
TOTAL RESPONDEN	1185			

Melihat komposisi tabel di atas, maka mayoritas penerima layanan pada Mal Pelayanan Terpadu (MPT) FISIP UNRI adalah responden dengan jenis profesi **mahasiswa**, yakni mencapai **98,99%**.



Gambar 2 Presentase Layanan yang Diterima Responden

Berdasarkan data pada tabel jenis layanan di Mal Pelayanan Terpadu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau untuk periode Triwulan II Tahun 2025, diketahui bahwa layanan dengan frekuensi tertinggi adalah layanan Magang dan Riset yang mencapai 253 layanan atau sebesar 21,35%. Hal ini mencerminkan tingginya kebutuhan mahasiswa terhadap dukungan administratif dalam pelaksanaan kegiatan akademik seperti riset dan program magang, yang umumnya berkaitan dengan fase akhir masa studi. Selain itu, terdapat pula

intensitas tinggi pada layanan pembuatan Surat Keterangan Aktif Kuliah dan Tidak Menerima Beasiswa sebanyak 151 layanan (12,74%), serta layanan Cetak KHS, KRS, dan Transkrip Sementara sebesar 144 layanan (12,15%). Layanan Menstempel surat dan dokumen juga menunjukkan angka yang signifikan, yakni sebanyak 141 layanan (11,90%), yang menandakan besarnya kebutuhan mahasiswa terhadap legalitas dokumen formal dari institusi. Sementara itu, layanan Tanda Tangan Dekan untuk keperluan akademik seperti skripsi, beasiswa, dan SK pembimbing tercatat sebanyak 125 layanan atau 10,55% dari total.

Layanan yang tergolong tingkat menengah antara lain adalah layanan Tanda Tangan Wakil Dekan I untuk lembar perbaikan skripsi sebanyak 91 layanan (7,68%), layanan pengambilan berkas yang telah selesai diproses sebanyak 89 layanan (7,51%), legalisir KHS, transkrip sementara, dan surat aktif kuliah sebanyak 88 layanan (7,43%), serta legalisir ijazah dan transkrip nilai sebanyak 77 layanan (6,50%). Data ini mencerminkan bahwa mahasiswa secara aktif mengakses layanan yang berkaitan dengan pemenuhan dokumen akademik, terutama pada masa menjelang kelulusan.

Adapun sejumlah layanan lainnya menunjukkan angka penggunaan yang relatif rendah, seperti layanan disposisi surat internal dan eksternal FISIP, pengurusan lupa password, serta aktivasi kembali mahasiswa nonaktif, masing-masing hanya tercatat sebanyak 2–4 layanan. Layanan yang berhubungan dengan administrasi organisasi kemahasiswaan atau kelembagaan, seperti layanan Tanda Tangan Wakil Dekan II untuk proposal kegiatan, bantuan dana, surat tugas (SPPD), peminjaman ruangan dan ATK, serta pengajuan dana kelembagaan, juga tercatat sangat rendah, yakni 1–2 layanan atau kurang dari 0,2%. Temuan ini menunjukkan bahwa jenis layanan tersebut bersifat insidental dan hanya digunakan oleh segmen tertentu dalam konteks yang spesifik.

Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar layanan yang digunakan mahasiswa terpusat pada aktivitas akademik akhir, khususnya terkait skripsi, magang, penelitian, dan kebutuhan legalisasi dokumen. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna layanan merupakan mahasiswa pada tahap akhir studi yang sedang menyelesaikan kewajiban akademik dan mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja. Dengan demikian,

optimalisasi pelayanan pada jenis layanan yang memiliki volume tinggi perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas layanan ke depan. Sementara itu, layanan dengan tingkat penggunaan rendah perlu dievaluasi lebih lanjut, baik dari segi aksesibilitas, efektivitas informasi, maupun relevansi kebutuhannya, sehingga strategi perbaikan yang dilakukan dapat lebih tepat sasaran dan menyeluruh.

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 :

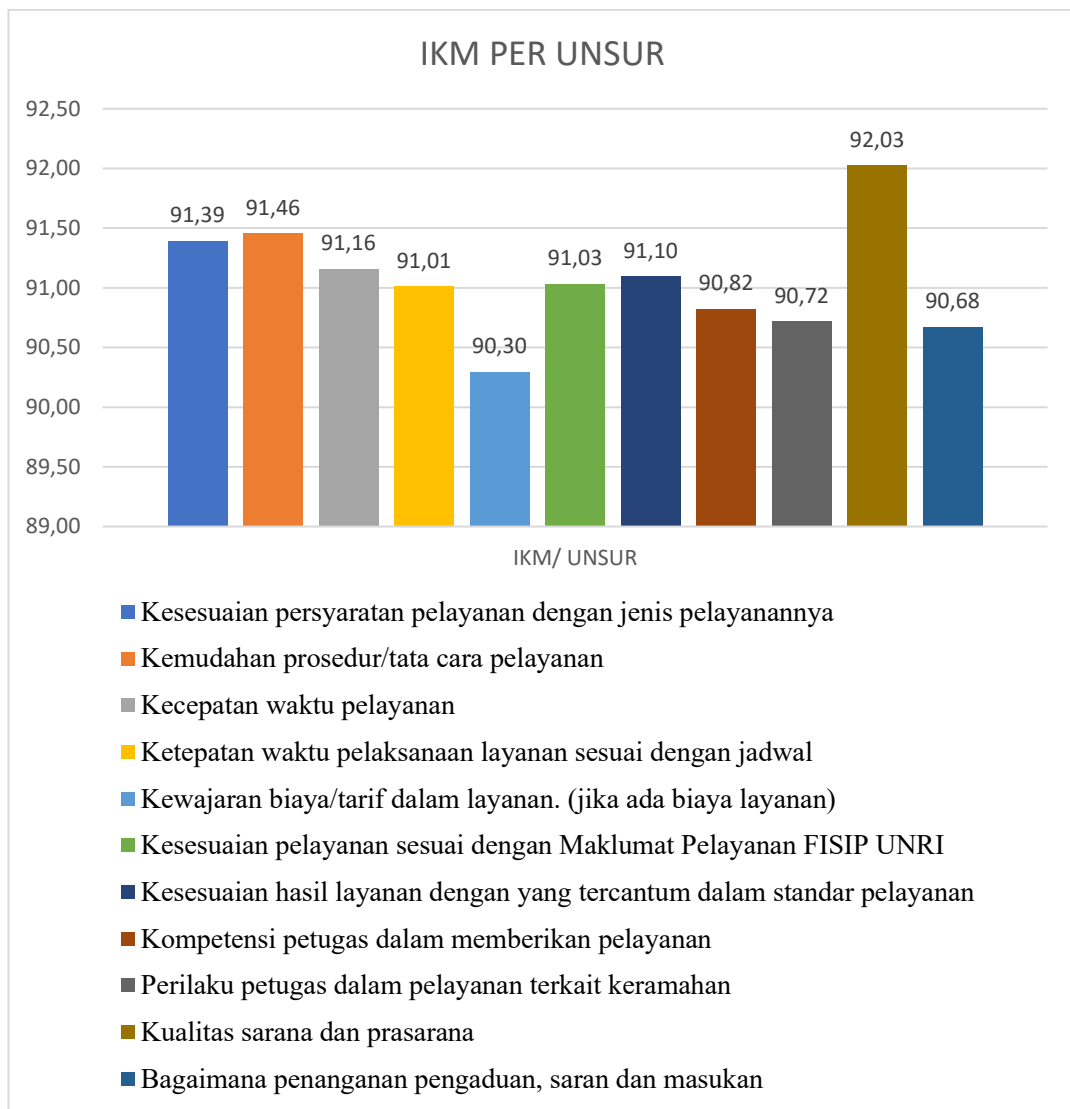
1. Persyaratan pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan
4. Kesesuaian Biaya
5. Kepastian Produk Layanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kesopanan dan Keramahan petugas
8. Kejelasan Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan dan saran

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 II 2025

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari unsur-unsur pelayanan publik yang ditampilkan pada grafis di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau pada Triwulan II Tahun 2025 berada dalam kategori “sangat baik”, dengan seluruh indikator memperoleh skor di atas 90.

Unsur dengan nilai tertinggi adalah kemudahan prosedur atau tata cara pelayanan dengan skor sebesar 91,46, diikuti oleh kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya yang memperoleh skor 91,39. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai sistem pelayanan di FISIP UNRI

telah dirancang secara efisien, mudah diakses, dan tidak memberatkan dari sisi administratif maupun prosedural.

Selanjutnya, unsur kecepatan waktu pelayanan dan ketepatan pelaksanaan layanan sesuai jadwal masing-masing memperoleh skor 91,16 dan 91,01. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek efisiensi waktu telah dikelola dengan baik, serta menunjukkan konsistensi antara jadwal pelayanan dan implementasinya di lapangan.

Sementara itu, kesesuaian layanan dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI memperoleh nilai 91,03, yang menandakan bahwa komitmen institusi dalam memberikan pelayanan sesuai standar yang telah diumumkan kepada publik telah dijalankan dengan konsisten. Unsur kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan juga menunjukkan nilai yang tinggi yaitu 91,10, yang berarti kualitas output layanan sesuai dengan ekspektasi dan standar mutu yang telah ditetapkan.

Dari sisi sumber daya manusia, unsur kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dan perilaku petugas dalam hal keramahan memperoleh nilai masing-masing 90,82 dan 90,72. Ini mencerminkan bahwa meskipun tingkat profesionalisme dan sikap pelayanan petugas masih sangat baik, namun aspek ini merupakan salah satu area yang dapat terus ditingkatkan untuk mencapai kualitas layanan yang lebih prima.

Unsur kewajaran biaya layanan, meskipun masih berada dalam kategori sangat baik, mencatat skor yang lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yakni 90,30. Ini dapat menjadi perhatian bagi pengelola layanan untuk mengevaluasi kembali transparansi dan persepsi pengguna terhadap biaya yang dikenakan, meskipun hanya sebagian layanan yang memerlukan pembayaran.

Adapun unsur kualitas sarana dan prasarana memperoleh skor 92,03, menunjukkan bahwa fasilitas penunjang layanan telah disediakan dengan memadai. Namun, sebagai unsur penunjang utama dalam pelayanan publik, peningkatan secara berkelanjutan tetap perlu diprioritaskan. Terakhir, unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapat skor 90,68, yang meskipun termasuk dalam kategori sangat baik, menunjukkan bahwa mekanisme feedback dari pengguna layanan masih dapat ditingkatkan efektivitasnya.

Secara keseluruhan, seluruh indikator pelayanan menunjukkan nilai IKM di atas 90, yang menandakan bahwa pelayanan publik di FISIP UNRI telah berada pada level yang memuaskan. Meskipun demikian, adanya variasi nilai antar unsur menunjukkan ruang perbaikan yang tetap terbuka, khususnya dalam aspek pelayanan yang bersifat interaktif, seperti komunikasi petugas dan mekanisme pengaduan. Oleh karena itu, hasil ini dapat dijadikan dasar evaluatif dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. 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 II Tahun 2025:

Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan II 2025

No	Pernyataan	Jumlah Nilai/Unit	NRR/ Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	4332	3,68	0,09	0,33
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	4335	3,66	0,09	0,33
3	Kecepatan waktu pelayanan	4321	3,64	0,09	0,33
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	4314	3,66	0,09	0,33
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	4280	3,60	0,09	0,33
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan	4315	3,63	0,09	0,33

No	Pernyataan	Jumlah Nilai/Unit	NRR/ Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang
	Maklumat Pelayanan FISIP UNRI				
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	4318	3,60	0,09	0,33
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	4305	3,65	0,09	0,33
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4300	3,64	0,09	0,33
10	Kualitas sarana dan prasarana	4362	3,68	0,09	0,33
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan	4298	3,65	0,09	0,33
IKM					3,64
KONVERSI IKM					91,06
NILAI PELAYANAN					SANGAT BAIK

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah melalui proses konversi menunjukkan angka sebesar **91,06**. Apabila dikaitkan dengan klasifikasi mutu pelayanan sebagaimana tercantum dalam Tabel 3, maka dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut berada dalam rentang **88,31–100**, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau pada Triwulan II Tahun 2025 berada pada **peringkat mutu “A” dengan kategori “SANGAT BAIK”**. Temuan ini mencerminkan penyelenggaraan pelayanan publik FISIP UNRI telah memenuhi standar kualitas yang tinggi dan berhasil menjawab ekspektasi sivitas akademika secara optimal.

BAB IV

PENUTUP

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau (FISIP UNRI) terus menunjukkan komitmennya dalam menyediakan pelayanan yang optimal kepada seluruh sivitas akademika dan masyarakat umum. Komitmen ini sejalan dengan mandat regulasi nasional, khususnya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam implementasinya, komitmen tersebut diwujudkan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala, yang berfungsi sebagai sarana untuk menghimpun data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara langsung dari para pengguna layanan, baik dari kalangan dosen, mahasiswa, maupun masyarakat eksternal. Tujuan utama dari survei ini adalah untuk mendapatkan umpan balik sebagai dasar evaluasi menyeluruh terhadap mutu layanan yang telah diselenggarakan oleh fakultas.

Hasil survei yang dilakukan pada Triwulan II Tahun 2025 menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh adalah 91,06, yang dikategorikan dalam klasifikasi “Sangat Baik.” Pencapaian ini menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kualitas pelayanan yang diberikan, serta mencerminkan semakin tingginya tingkat kepercayaan pemangku kepentingan terhadap kinerja pelayanan di lingkungan FISIP UNRI. Capaian ini sekaligus menunjukkan bahwa fakultas mampu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dari periode sebelumnya.

Namun demikian, meskipun capaian nilai IKM menunjukkan hasil yang sangat positif, terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Salah satunya adalah persepsi pengguna layanan terhadap kewajaran biaya. Walaupun skor kepuasan pada aspek ini tetap tinggi, isu mengenai biaya layanan menjadi penting untuk dianalisis lebih mendalam, mengingat pengelolaan dan penetapan tarif bukan merupakan kewenangan fakultas, melainkan menjadi otoritas universitas secara institusional.

Oleh karena itu, hasil dari pelaksanaan survei ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan strategis dalam proses penyusunan kebijakan dan

langkah perbaikan oleh pimpinan fakultas maupun Universitas Riau secara umum. Evaluasi yang dilakukan secara objektif, komprehensif, dan berkelanjutan menjadi landasan penting bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang semakin profesional, transparan, akuntabel, serta adaptif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna layanan.

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



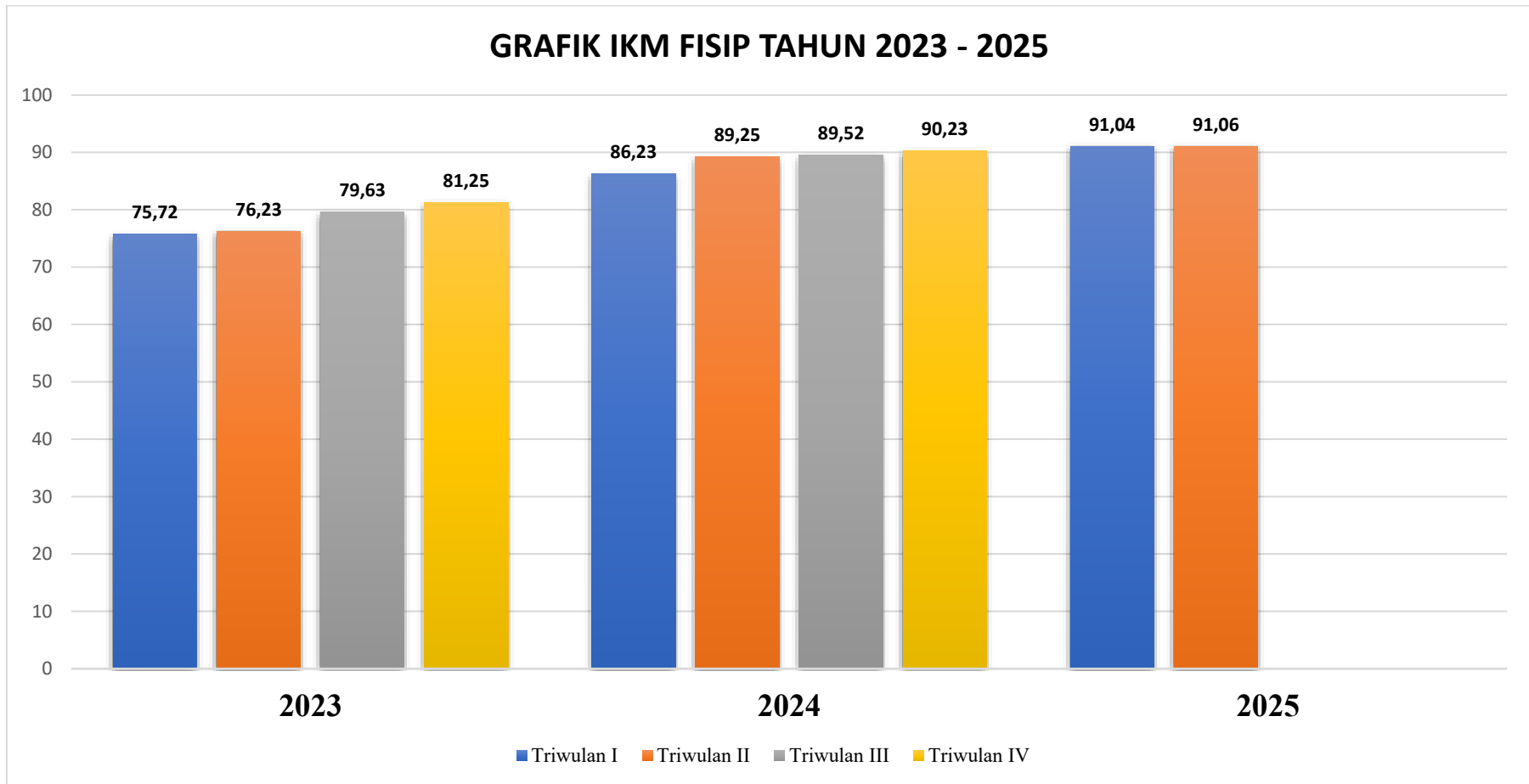
Mahasiswa maju ke depan menuju loket pelayanan menyampaikan pelayanan yang ingin diterima kepada petugas pelayanan setelah dipanggil berdasarkan nomor urut antrean kedatangan



Mahasiswa Melakukan Scan *QR Code* SKM FISIP UNRI

DATA RESPONDEN DAN PROSES PERHITUNGAN IKM FISIP UNRI

https://my.unri.ac.id/SKM_FISIP_TRIWULAN_II_2025



Gambar 4 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2025