



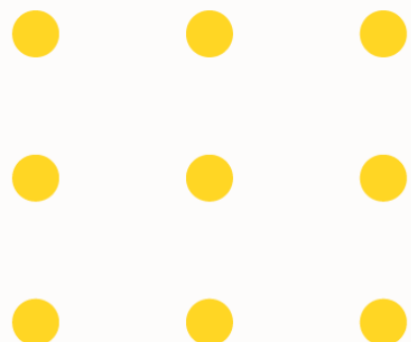
# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**TRIWULAN III TAHUN 2023**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS RIAU**



## KATA SAMBUTAN

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

Pada kesempatan ini, saya ingin mengungkapkan apresiasi yang mendalam atas dedikasi dan kerja keras seluruh tim yang terlibat dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau. Berdasarkan laporan yang telah disusun, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengalami peningkatan. Pada Triwulan III Tahun 2023, IKM mencapai angka 79,69, yang masih berada dalam kategori “Baik.”

Peningkatan ini menunjukkan adanya kemajuan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, namun angka tersebut juga mengindikasikan bahwa kita masih memiliki pekerjaan rumah yang signifikan. Meskipun terdapat kemajuan, angka 79,69 menunjukkan bahwa aspek pelayanan sudah menuju standar yang lebih baik.

Oleh karena itu, hasil survei ini seharusnya menjadi motivasi bagi kita semua untuk terus berupaya keras dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Implementasi perbaikan yang berkelanjutan serta strategi peningkatan mutu layanan harus menjadi prioritas utama agar kita dapat mencapai kepuasan masyarakat yang lebih baik di masa depan.

Semoga dengan kerja sama dan dedikasi yang terus menerus, kita dapat mewujudkan pelayanan yang lebih memuaskan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Pekanbaru, 02 Oktober 2023

Dean FISIP Universitas Riau



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

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, yang memungkinkan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2023 dengan baik. Laporan ini mencerminkan komitmen kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja di lingkungan fakultas.

Dalam proses penyusunan laporan ini, kami telah melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk dosen, mahasiswa, dan lulusan sebagai responden. Partisipasi mereka diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai tingkat kepuasan terhadap berbagai aspek pelayanan yang telah kami berikan. Data yang terkumpul akan digunakan untuk lebih memahami harapan dan kebutuhan mereka, serta untuk terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang disediakan.

Kami menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan laporan ini, terutama kepada tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Zona Integritas FISIP yang telah bekerja keras dalam pengumpulan dan analisis data. Kami berharap laporan ini dapat berfungsi sebagai dasar yang solid untuk perbaikan dan pengembangan pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau di masa mendatang.

Semoga laporan ini memberikan manfaat yang signifikan dan menjadi panduan yang efektif dalam upaya kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan fakultas ke arah yang lebih baik.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Pekanbaru, 03 Oktober 2023

Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan



**Dr. Mayarni, S.Sos, M.Si**

NIP. 19830524 200812 2 001

## **TIM PENYUSUN**

Dr. Mayarni, S.Sos, M.Si

Susi Heptariani, SE.Ak, M.Ak

Masrul Ikhsan, M.Si

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

Hafzana Bedasari, S.Sos, M.Si

## DAFTAR ISI

<b>KATA SAMBUTAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>TIM PENYUSUN</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum.....	1
C. Sasaran.....	2
D. Ruang Lingkup.....	3
E. Maksud dan Tujuan .....	4
F. Sasaran .....	5
G. Manfaat.....	6
<b>BAB II METODE SURVEI</b> .....	7
A. Periode Dan Jadwal Pelaksanaan Survei.....	7
B. Instrumen Survei .....	9
C. Metode Pengumpulan Data .....	10
D. Deskripsi Responden.....	11
D. Analisa Data .....	11
<b>BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA</b> .....	13
A. Identitas Responden.....	13
B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.....	13
1. Indeks unsur pelayanan .....	13
2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat .....	14
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	15
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	16

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI Triwulan III Tahun 2023 .....	8
Tabel 2 Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI .....	9
Tabel 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan Permenpan/ RB Nomor 14 Tahun 2017.....	12
Tabel 4 Jenis Profesi Responden SKM FISIP Triwulan III Tahun 2023.....	13
Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan III Tahun 2023 .....	14

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 QR Code SKM FISIP .....	10
----------------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan alat penting untuk mengukur tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau. Pada triwulan Ketiga tahun 2023, FISIP melaksanakan SKM sebagai bagian dari upaya sistematis untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil survei ini dijadikan landasan evaluasi dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan layanan di masa depan. Di tengah meningkatnya tuntutan terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam institusi pendidikan tinggi, SKM berperan sebagai mekanisme penting dalam mempertahankan tingkat kepuasan dan kepercayaan dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, serta alumni.

SKM Triwulan III yang dilaksanakan pada periode Januari hingga Maret 2023, berfungsi sebagai instrumen kunci dalam mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pelayanan fakultas. Survei ini memungkinkan fakultas untuk memahami persepsi, ekspektasi, dan tingkat kepuasan para pengguna layanan, sehingga hasilnya dapat dijadikan dasar untuk perbaikan serta optimalisasi kualitas pelayanan pada periode mendatang.

Pelaksanaan SKM ini menggunakan pendekatan kuantitatif, di mana pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada dosen, mahasiswa, dan alumni. Penyebaran kuesioner memanfaatkan berbagai platform media sosial dan juga memanfaatkan teknologi barcode yang dapat dipindai oleh penerima layanan di lingkungan FISIP Universitas Riau. Hasil survei kemudian dianalisis untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam terkait kepuasan terhadap berbagai aspek pelayanan di FISIP. Analisis ini tidak hanya membantu fakultas memahami kondisi saat ini, tetapi juga memberikan panduan dalam merumuskan tindakan perbaikan yang lebih tepat sasaran.

### **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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2023 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau dirancang untuk menilai tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Sasaran utama survei ini mencakup seluruh civitas akademika FISIP, yang terdiri dari tiga kelompok responden utama.

1. **Dosen** yang meliputi tenaga pengajar tetap dan tidak tetap di lingkungan FISIP. Kelompok ini diharapkan memberikan umpan balik terkait pelayanan administrasi akademik, fasilitas pendukung pembelajaran, serta layanan yang berhubungan dengan kegiatan mengajar dan penelitian.
2. **Mahasiswa aktif** yang sedang menempuh pendidikan di FISIP juga menjadi target survei. Partisipasi mereka penting untuk menilai berbagai aspek pelayanan yang diterima selama masa studi, seperti layanan administrasi akademik, ketersediaan fasilitas kampus, hingga dukungan terhadap kegiatan kemahasiswaan. Masukan dari mahasiswa dianggap krusial dalam proses perbaikan pelayanan, karena mereka merupakan penerima utama layanan pendidikan yang disediakan oleh FISIP.
3. **Lulusan** atau alumni yang baru saja menyelesaikan studi di FISIP juga dilibatkan dalam survei ini. Alumni yang baru lulus akan memberikan penilaian terkait pengalaman mereka dalam menyelesaikan proses kelulusan, termasuk pelayanan administrasi, kelengkapan dokumen, dan pengurusan legalisasi ijazah. Umpan balik dari lulusan akan membantu fakultas memahami kualitas pelayanan yang diterima pada tahap akhir studi mereka.

Dengan melibatkan ketiga kelompok ini, SKM Triwulan III 2023 bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan oleh FISIP. Hasil survei ini akan menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan, demi meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan kepada seluruh civitas akademika.

#### **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. **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.
4. **Kewajaran biaya/tarif dalam layanan (jika ada biaya layanan)** adalah kewajaran biaya dalam hal pelayanan pendaftaran yudisium, wisuda dan legalisir ijazah dan transkrip.
5. **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
6. **Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan** adalah Perilaku Pelaksana adalah sikap keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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).

9. **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**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai tingkat kepuasan civitas akademika terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau. Survei ini memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

1. **Pengukuran Tingkat Kepuasan:** SKM dirancang untuk mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif yang mencerminkan persepsi civitas akademika terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh FISIP. Data yang diperoleh diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai sejauh mana layanan yang disediakan telah memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.
2. **Identifikasi Permasalahan:** Salah satu tujuan penting dari survei ini adalah untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut. Dengan memahami kekurangan dalam sistem pelayanan, FISIP dapat merancang strategi yang tepat guna meningkatkan kualitas layanan ke depannya.
3. **Peningkatan Kualitas Layanan:** Berdasarkan temuan dari survei, akan disusun rekomendasi yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan di FISIP. Rekomendasi ini nantinya akan dijadikan acuan bagi unit-unit terkait untuk mengambil langkah perbaikan yang relevan dan berkelanjutan.
4. **Pemenuhan Tuntutan Akuntabilitas:** Hasil dari SKM juga merupakan bagian dari upaya pemenuhan tuntutan akuntabilitas publik. Laporan hasil survei akan disampaikan kepada pemangku kepentingan sebagai bentuk transparansi dan komitmen FISIP dalam memberikan pelayanan yang optimal serta bertanggung jawab.

Dengan demikian, pelaksanaan SKM ini tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi internal, tetapi juga sebagai instrumen peningkatan pelayanan yang berkelanjutan di FISIP Universitas Riau.

## **F. Sasaran**

Sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023 ini meliputi:

1. Dosen

Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau sebagai penyedia layanan akademik dan bimbingan kepada mahasiswa.

2. Mahasiswa

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau sebagai penerima utama layanan pendidikan dan berbagai layanan pendukung lainnya.

3. Lulusan

Lulusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau sebagai alumni yang telah merasakan dampak layanan pendidikan dan ingin memberikan masukan untuk perbaikan di masa depan.

Laporan ini diharapkan mampu menyajikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan masyarakat akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau. Laporan ini juga diharapkan dapat menjadi landasan yang kokoh untuk mengidentifikasi area perbaikan serta merumuskan langkah-langkah pengembangan layanan secara berkesinambungan. Melalui penyusunan laporan ini, Fakultas diharapkan dapat melakukan evaluasi mendalam terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan, dengan tujuan akhir untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam proses penyusunan laporan, survei yang dilakukan melibatkan berbagai kelompok sasaran di lingkungan FISIP, termasuk mahasiswa, dosen, dan alumni. Pelibatan berbagai kelompok ini penting untuk memperoleh data yang representatif dan akurat terkait dengan tingkat kepuasan layanan di fakultas. Dengan demikian, hasil survei diharapkan mampu menggambarkan kondisi riil di

lapangan dan mengidentifikasi secara lebih spesifik area-area yang memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut.

Selain itu, hasil survei ini juga diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi pimpinan fakultas dalam merumuskan kebijakan strategis terkait peningkatan mutu layanan di masa mendatang. Laporan ini bukan hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai instrumen pengambilan keputusan yang berbasis data, guna memastikan bahwa setiap langkah perbaikan yang diambil berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan seluruh civitas akademika.

Dengan demikian, laporan ini diharapkan menjadi pijakan awal bagi upaya peningkatan layanan yang lebih inovatif, efektif, dan efisien di FISIP Universitas Riau, serta mendorong terciptanya lingkungan akademik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat akademik.

## **G. Manfaat**

Manfaat dari pelaksanaan SKM di FISIP Universitas Riau pada triwulan Ketiga tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas Layanan

Hasil survei akan menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh FISIP.

2. Penguatan Hubungan dengan Civitas Akademika:

Survei ini diharapkan dapat memperkuat hubungan antara FISIP dan seluruh civitas akademika melalui peningkatan keterlibatan dan partisipasi dalam evaluasi layanan.

3. Pengembangan Program Strategis

Data yang diperoleh dari survei akan digunakan untuk mengembangkan program-program strategis yang lebih tepat sasaran dalam rangka meningkatkan kepuasan civitas akademika.

4. Peningkatan Akuntabilitas

Dengan adanya survei ini, FISIP dapat lebih transparan dan akuntabel dalam melaporkan kinerja layanan kepada seluruh pemangku kepentingan.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **A. Periode Dan Jadwal Pelaksanaan Survei**

Survei berkala merupakan instrumen penting bagi penyelenggara layanan publik dalam mengukur serta meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan, serta mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan. Dalam konteks layanan publik, survei berkala dilakukan secara rutin pada interval tertentu, seperti setiap tiga bulan (triwulanan), enam bulan (semester), atau setahun sekali, tergantung pada kebutuhan dan kebijakan institusi terkait.

Keberadaan survei berkala sangatlah penting, karena hasilnya memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Dengan data tersebut, penyelenggara layanan publik dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk melakukan penyesuaian dan peningkatan kualitas layanan. Disarankan agar survei kepuasan masyarakat dilakukan setidaknya sekali dalam setahun. Namun, survei yang lebih sering, misalnya setiap tiga bulan atau enam bulan, akan menghasilkan data yang lebih dinamis dan memungkinkan penyelenggara untuk merespons perubahan kebutuhan masyarakat secara lebih cepat.

Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau (FISIP UNRI), survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan frekuensi yang lebih tinggi, yaitu setiap tiga bulan atau empat kali dalam setahun. Survei ini dirancang untuk mencakup berbagai aspek layanan yang disediakan oleh fakultas, mulai dari layanan akademik hingga layanan administrasi dan fasilitas pendukung lainnya. Survei ini bersifat komprehensif, karena mencakup berbagai dimensi layanan yang diberikan, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani oleh FISIP UNRI. Untuk rincian lebih lanjut mengenai jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI  
Triwulan III Tahun 2023**

<b>NO</b>	<b>KEGIATAN</b>	<b>JULI</b>	<b>AGUSTUS</b>	<b>SEPTEMBER</b>
1	Pelaksanaan Survei			
2	Pengolahan, Evaluasi data dan Penyusunan Laporan Hasil			

Hasil analisis dari survei ini memberikan kontribusi yang signifikan bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau karena menyediakan umpan balik langsung dari para pengguna layanan, yang meliputi mahasiswa, dosen, serta masyarakat umum yang berinteraksi dengan fakultas. Umpan balik ini menjadi dasar evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan, serta membantu fakultas dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Sebagai contoh, jika survei menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap layanan administrasi, fakultas dapat segera mengambil tindakan korektif untuk memperbaiki sistem administrasi tersebut. Tindakan perbaikan tersebut dapat berupa peningkatan efisiensi dalam proses administrasi, penyelenggaraan pelatihan bagi staf yang terlibat dalam pelayanan, atau implementasi teknologi yang lebih mutakhir guna menunjang kelancaran layanan.

Lebih lanjut, survei yang dilakukan secara berkala juga memiliki fungsi strategis sebagai alat pemantauan terhadap perubahan tingkat kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu. Dengan melakukan analisis komparatif terhadap hasil survei dari periode sebelumnya, penyelenggara layanan dapat mengidentifikasi tren-tren tertentu, baik yang bersifat positif maupun negatif. Hal ini memungkinkan mereka untuk melakukan penyesuaian kebijakan dan strategi agar kepuasan masyarakat tetap terjaga atau bahkan meningkat. Sebagai contoh, jika hasil survei menunjukkan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat dalam beberapa periode terakhir, maka hal ini dapat dianggap sebagai indikasi bahwa kebijakan yang diterapkan sebelumnya telah berhasil mencapai tujuannya. Namun, jika survei menunjukkan adanya penurunan kepuasan, pihak penyelenggara dapat segera menganalisis faktor-faktor penyebab penurunan tersebut dan merumuskan tindakan perbaikan yang relevan.

Dalam pelaksanaannya, hasil Survei Kepuasan Masyarakat di FISIP UNRI biasanya disajikan dalam bentuk tabel yang mencakup berbagai aspek pelayanan

yang dievaluasi. Tabel tersebut memuat informasi seperti frekuensi survei, indikator-indikator yang dievaluasi, serta metode analisis yang digunakan. Penyajian data dalam bentuk tabel ini tidak hanya memberikan gambaran yang jelas mengenai proses pelaksanaan survei, tetapi juga mempermudah dalam menyusun strategi peningkatan layanan berdasarkan hasil yang diperoleh. Dengan demikian, fakultas memiliki panduan yang lebih terarah dalam merencanakan dan melaksanakan berbagai inisiatif perbaikan layanan.

Secara keseluruhan, survei periodik terbukti menjadi alat yang sangat efektif dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik di FISIP UNRI. Melalui survei yang dilaksanakan secara rutin, fakultas dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu sejalan dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

Di lingkungan akademik, seperti yang ada di FISIP UNRI, survei kepuasan masyarakat tidak hanya berperan dalam meningkatkan kualitas layanan administratif, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Survei tersebut memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang bagaimana fakultas dikelola dan bagaimana layanan akademik disampaikan kepada mahasiswa dan masyarakat luas. Dengan demikian, survei ini menjadi salah satu elemen penting dalam upaya menciptakan lingkungan akademik yang lebih berkualitas dan berorientasi pada pelayanan yang prima.

## **B. Instrumen Survei**

Instrumen yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah kuesioner. Adapun Unsur yang disurvei dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2 Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI**

<b>No</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan
3	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)
5	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan
6	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan
8	Kualitas sarana dan prasarana
9	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 ruang ketua jurusan/kaprodi, ruang pimpinan beserta koordinator dan sub koordinator yang ada di lingkungan FISIP UNRI. Survei dilakukan pada bulan Juli hingga bulan September Tahun 2023. Setelah responden menerima pelayanan di lingkungan FISIP UNRI, responden diarahkan untuk melakukan scan *Quick Response Code* (*QR Code*) yang sudah ditempelkan di setiap ruangan atau melalui link [https://my.unri.ac.id/SURVEI\\_KEPUASAN\\_MASYARAKAT\\_TAHUN\\_2023](https://my.unri.ac.id/SURVEI_KEPUASAN_MASYARAKAT_TAHUN_2023), kemudian data yang masuk akan disortir berdasarkan triwulan yang sedang dilakukan SKM.



Gambar 1 QR Code SKM FISIP

### DATA RESPONDEN DAN PROSES PERHITUNGAN IKM FISIP UNRI

[https://my.unri.ac.id/HASIL\\_SKM\\_TRIWULAN\\_III\\_2023](https://my.unri.ac.id/HASIL_SKM_TRIWULAN_III_2023)

#### D. Deskripsi Responden

Jumlah populasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau pada triwulan Ketiga tahun 2023 sebanyak 112 Dosen, 66 Tenaga Kependidikan (13 PNS dan 53 PPNPN), 4940 Mahasiswa, dan 355 Lulusan. Dari jumlah total populasi sekitar 5473, **responden yang mengikuti SKM di FISIP sebanyak 1904 orang (34,79%)** dengan rincian Dosen 61 orang (1,11%), Mahasiswa 1748 orang (31,94%), dan lulusan 95 orang (1,74%). Jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu ditingkatkan agar lebih representatif dengan populasi civitas akademika di FISIP. Upaya ini akan menghasilkan data yang lebih valid dan dapat digunakan secara efektif dalam evaluasi dan peningkatan kualitas layanan. Beberapa langkah strategis meliputi sosialisasi intensif melalui berbagai media kampus, penggunaan QR code untuk memudahkan akses survei. Evaluasi berkelanjutan penting untuk memastikan partisipasi yang memadai dan hasil yang optimal.

#### 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 lingkungan FISIP UNRI dengan demikian terdapat heterogenitas responden yang tinggi.

**Tabel 4 Jenis Profesi Responden SKM FISIP Triwulan III Tahun 2023**

IDENTITAS	JENIS PROFESI		
	Dosen	Mahasiswa	Lulusan
RESPONDEN	61 (3,20)	1748 (91,81%)	95 (4,99%)
<b>TOTAL RESPONDEN</b>	<b>1904</b>		

Melihat komposisi tabel di atas, maka mayoritas penerima layanan di FISIP UNRI adalah responden dengan jenis profesi **mahasiswa**, yakni mencapai **91,81%**.

#### B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Demak disusun dengan materi utama sebagai berikut :

##### 1. Indeks unsur pelayanan

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

Dalam keputusan ini, unsur yang dinilai terdiri atas 9 item, yaitu :

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

## 2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan jumlah responden sebanyak **1904 orang**, berikut adalah hasil pengukuran selama lebih kurang 4 (tiga) bulan mulai dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil:

**Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan III Tahun 2023**

No	Pernyataan	Jumlah Nilai/Unit	NRR/Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	6187	3,25	0,11	0,36
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	6568	3,45	0,11	0,38
3	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	6018	3,16	0,11	0,35
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	6015	3,16	0,11	0,35
5	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	5849	3,07	0,11	0,34
6	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	5846	3,07	0,11	0,34
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	5877	3,09	0,11	0,34
8	Kualitas sarana dan prasarana	5871	3,08	0,11	0,34
9	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan	6394	3,36	0,11	0,37
<b>INDEK KEPUASAN MASYARAKAT</b>					<b>3,19</b>
<b>KONVERSI IKM (3.47 x 25) = 79.69</b>					<b>79,69</b>
<b>NILAI PELAYANAN</b>					<b>BAIK</b>

Nilai IKM setelah dikonversi diperoleh angka **79,69** , sehingga jika disandingkan dengan Tabel 5 di atas, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Hasil survei tersebut dapat kami sampaikan bahwa Jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) FISIP UNRI Triwulan III Tahun 2023 setelah dikonversi hasilnya berada direntang **76,61 - 88,30** dengan peringkat nilai Mutu Pelayanan “**B**” kategori “**BAIK**”.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

FISIP Universitas Riau (UNRI) berkomitmen untuk mewujudkan pelayanan prima sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu strategi yang diterapkan adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil survei pada Triwulan III Tahun 2023 menunjukkan bahwa kualitas layanan masih berada dalam kategori BAIK. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelesaian pelayanan.

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2023 ini diharapkan dapat menjadi landasan penting dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di FISIP UNRI. Laporan ini juga berfungsi sebagai referensi bagi pimpinan fakultas maupun Universitas Riau dalam proses pengambilan keputusan strategis terkait peningkatan layanan. Dengan mengacu pada hasil evaluasi dan tindak lanjut dari survei tersebut, diharapkan pelayanan publik yang diberikan oleh FISIP UNRI dapat semakin selaras dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Lebih lanjut, peningkatan kualitas layanan publik menjadi prioritas utama FISIP UNRI. Fokus utama adalah pada peningkatan kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan, sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Melalui upaya yang berkelanjutan, FISIP UNRI bertekad untuk memberikan pelayanan yang lebih memuaskan kepada seluruh pemangku kepentingan, termasuk mahasiswa, staf, dan masyarakat luas, sehingga tercapai tingkat kepuasan yang optimal dalam berbagai aspek pelayanan di lingkungan fakultas.



## 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.