

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASAYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2025

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS RIAU

KATA SAMBUTAN

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Segala puji serta rasa syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang memungkinkan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2025 dengan baik dan tepat waktu sesuai perencanaan.

Penyusunan laporan ini merupakan wujud konsistensi institusi dalam melaksanakan tata kelola pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada peningkatan kepuasan seluruh pemangku kepentingan. Untuk memperoleh gambaran yang representatif dan objektif, pelaksanaan survei melibatkan responden dari unsur mahasiswa, dosen, hingga alumni yang menjadi bagian penting dari komunitas akademik di lingkungan FISIP UNRI.

Hasil survei periode ini menunjukkan perkembangan yang menggembirakan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mencapai angka 91,07, meningkat sebesar 0,01 poin dari triwulan sebelumnya, dan tetap berada dalam kategori mutu "Sangat Baik." Pencapaian ini mencerminkan keberhasilan kolaborasi antarunit layanan, komitmen seluruh pelaksana pelayanan, serta budaya kerja yang terus mengedepankan kualitas dalam setiap proses pelayanan publik.

Walau demikian, capaian positif ini tidak seharusnya membuat upaya peningkatan mutu berhenti pada titik ini. Nilai tersebut justru menjadi dasar evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Pembinaan perlu difokuskan pada aspek-aspek yang masih dapat ditingkatkan, melalui inovasi dan transformasi pelayanan yang lebih responsif, efektif, serta sesuai dengan perkembangan kebutuhan pengguna layanan. Kesadaran bahwa pelayanan publik merupakan proses dinamis menjadi kunci untuk terus melakukan perbaikan secara konsisten dan terarah.

Penghargaan yang setulusnya kami sampaikan kepada seluruh tim pelaksana survei atas dedikasi, kerja keras, dan profesionalisme dalam setiap tahap kegiatan, mulai dari pengumpulan data hingga analisis hasil survei. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada para responden yang telah memberikan partisipasi dan masukan berharga sebagai bahan perbaikan. Besar harapan kami agar laporan ini dapat menjadi rujukan strategis dalam mengembangkan kualitas layanan di lingkungan FISIP UNRI, serta turut memberikan kontribusi signifikan dalam penguatan pelayanan publik di dunia pendidikan tinggi.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.



Pekanbaru, 01 Oktober 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 haturkan ke hadirat Allah SWT atas anugerah rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2025 secara tepat waktu, lancar, dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Laporan ini merupakan bagian penting dari komitmen fakultas dalam melakukan peningkatan mutu tata kelola pelayanan publik secara berkesinambungan serta penguatan performa kelembagaan. Pelaksanaan survei melibatkan unsur dosen, mahasiswa, dan alumni sebagai responden agar diperoleh gambaran menyeluruh mengenai persepsi serta tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan fakultas. Berdasarkan hasil pengukuran, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mencapai angka 91,07 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di lingkungan FISIP Universitas Riau berada dalam kategori "Sangat Baik".

Ucapan terima kasih dan apresiasi setulusnya kami sampaikan kepada seluruh pihak yang berperan dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada tim pelaksana survei yang telah memperlihatkan dedikasi, integritas, dan profesionalisme tinggi sepanjang proses pelaksanaan, mulai dari perancangan teknis survei, pengumpulan data, pengolahan informasi, hingga penyusunan laporan akhir. Kerja sama harmonis serta komitmen kolektif seluruh tim telah menjadi unsur utama keberhasilan penyusunan laporan ini.

Kami berharap laporan SKM ini tidak hanya menjadi arsip pelaporan administratif, melainkan juga dimanfaatkan sebagai alat kendali mutu dan sarana refleksi strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Semoga hasil yang dicapai memberikan dorongan berkelanjutan bagi FISIP UNRI untuk terus memperkuat praktik pelayanan publik yang akuntabel, responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan para pemangku kepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Pekanbaru, 01 Oktober 2025

Ketua Tim Survei IKM FISIP,

Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum



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	24
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI Triwulan III 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 III Tahun 2025	17
Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan III 2025	22

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 III 2025	20
Gambar 4 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2025	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan mandat utama yang harus dipenuhi oleh aparatur pemerintah dalam seluruh bidang pemerintahan. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dipertegas melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 sebagai aturan pelaksanaan, setiap instansi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah wajib menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini berfungsi sebagai alat ukur keberhasilan pelayanan publik. Kedua regulasi tersebut menempatkan kepuasan masyarakat sebagai indikator strategis dalam menilai kualitas layanan pemerintah.

Berkembangnya teknologi informasi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas mendorong setiap unit layanan publik untuk menghadirkan layanan yang adaptif dan sesuai kebutuhan. Meski berbagai upaya telah dilakukan, keluhan masyarakat masih banyak ditemukan di media massa maupun media sosial, yang menunjukkan bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya mencapai harapan. Apabila kondisi tersebut dibiarkan, kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah dapat mengalami penurunan.

Karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh seluruh aparatur negara. Pelayanan publik tidak hanya sebatas proses administratif, tetapi merupakan bagian vital dari pelaksanaan fungsi utama lembaga pemerintahan, terutama yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Peningkatan kualitas layanan tidak hanya memberi dampak pada kesejahteraan publik, tetapi juga menjadi alat evaluasi dalam reformasi kinerja organisasi pemerintah.

Salah satu langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini dirancang untuk menilai persepsi serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan secara objektif. Karena jenis layanan publik sangat beragam, dibutuhkan standar pengukuran yang konsisten agar hasil survei dapat dibandingkan dan menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan layanan. Ketentuan mengenai tata cara

penyusunan survei tersebut telah diatur melalui Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

Secara teoritis, Survei Kepuasan Masyarakat merupakan instrumen evaluasi menyeluruh untuk melihat sejauh mana pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Sementara itu, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan bentuk kuantitatif dari hasil survei yang disajikan dalam angka sebagai indikator utama dalam mengukur kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau (UNRI) senantiasa berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh civitas akademika maupun masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan tersebut, fakultas secara berkala melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Kegiatan survei ini difokuskan untuk menilai persepsi pengguna terhadap berbagai aspek pelayanan yang tersedia di lingkungan fakultas. Pelaksana survei adalah Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI 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 pada Juli hingga September 2025, merupakan instrumen penting untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan fakultas. Survei ini memberikan potret menyeluruh mengenai persepsi, ekspektasi, serta tingkat kepuasan para pengguna layanan, yang kemudian dimanfaatkan sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada periode berikutnya.

Pelaksanaan survei dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan metode pengumpulan data berbasis pemindaian *QR code* oleh responden. Peserta survei meliputi dosen, mahasiswa, dan alumni. *QR code* tersebut disediakan pada area Mal Pelayanan Terpadu FISIP Universitas Riau agar mudah dijangkau oleh pengguna layanan. Seluruh data yang terkumpul diolah dan dianalisis secara sistematis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang tersedia 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 III 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 III Tahun 2025**

No	Kegiatan	Juni	Juli	Agustus	September
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

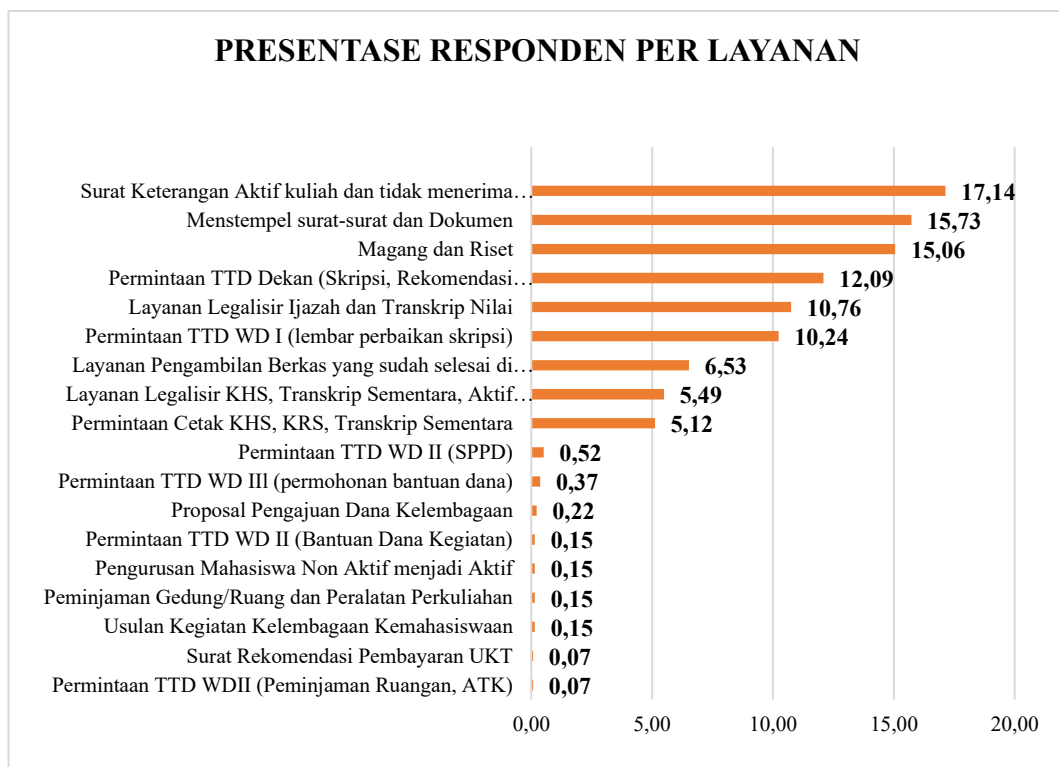
A. Identitas Responden

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 III Tahun 2025

IDENTITAS	JENIS PROFESI (%)			
	Dosen	Mahasiswa	Tenaga Kependidikan	Lulusan
RESPONDEN	3 (0,22)	1294 (95,99)	1 (0,07)	50 (3,71)
TOTAL RESPONDEN	1348			

Melihat komposisi tabel di atas, maka mayoritas penerima layanan pada Mal Pelayanan Terpadu (MPT) FISIP UNRI adalah responden dengan jenis profesi **mahasiswa**, yakni mencapai **95,99%**.



Gambar 2 Presentase Layanan yang Diterima Responden

Berdasarkan distribusi jenis layanan yang diakses pengguna pada Mal Pelayanan Terpadu FISIP Universitas Riau Triwulan III Tahun 2025, terlihat bahwa sebagian besar permintaan layanan berasal dari kategori **Magang dan Riset**, yaitu sebesar 21,35%. Tingginya angka ini mengindikasikan bahwa mahasiswa pada periode ini sedang berada dalam fase aktif kegiatan akademik tingkat akhir, seperti penyusunan tugas akhir dan pelaksanaan magang di berbagai instansi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik praktis menjadi kebutuhan utama yang berhubungan langsung dengan proses penyelesaian studi.

Selain itu, beberapa layanan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan administrasi akademik mahasiswa juga menunjukkan persentase yang signifikan. Permintaan terhadap **Surat Keterangan Aktif Kuliah dan Tidak Menerima Beasiswa** menempati posisi kedua dengan persentase 12,74%, disusul oleh **Permintaan Cetak KHS, KRS, dan Transkrip Sementara** sebesar 12,15%. Layanan **Menstempel Surat dan Dokumen** serta **Permintaan Tanda Tangan Dekan** juga tercatat tinggi, masing-masing mencapai 11,90% dan 10,55%. Pola tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa masih membutuhkan berbagai dokumen pendukung administrasi, baik untuk keperluan akademik internal maupun pengajuan ke lembaga mitra eksternal seperti beasiswa, kegiatan organisasi, atau kelengkapan persyaratan magang.

Di sisi lain, terdapat beberapa layanan yang menunjukkan persentase sangat kecil, seperti **pengurusan mahasiswa non-aktif menjadi aktif kembali**, layanan **lupa password**, serta permohonan tanda tangan Wakil Dekan terkait administrasi kegiatan. Rendahnya penggunaan layanan pada kategori tersebut dapat disebabkan karena kebutuhan tersebut bersifat insidental atau hanya dialami oleh sebagian kecil mahasiswa dengan kondisi tertentu. Walaupun demikian, ketersediaan layanan tersebut tetap diperlukan agar fakultas tetap mampu merespon kebutuhan administrasi yang bersifat khusus.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa layanan yang disediakan oleh MPP FISIP UNRI telah dimanfaatkan secara optimal oleh sivitas akademika, khususnya mahasiswa sebagai pengguna layanan terbesar. Dominasi layanan akademik administratif sekaligus menjadi sinyal penting bahwa transformasi digital layanan kampus masih perlu diperkuat untuk mengurangi

ketergantungan pada dokumen fisik. Data ini juga dapat menjadi dasar bagi fakultas dalam mengembangkan strategi peningkatan pelayanan, misalnya dengan memperluas penerapan tanda tangan elektronik, layanan legalisir online, serta integrasi sistem data akademik yang lebih terpadu dan mudah diakses.

Dengan demikian, hasil pemetaan jenis layanan ini tidak hanya menggambarkan kebutuhan aktual pengguna layanan, tetapi juga memberikan arah kebijakan yang jelas bagi perbaikan layanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kemudahan bagi pengguna layanan.

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 :

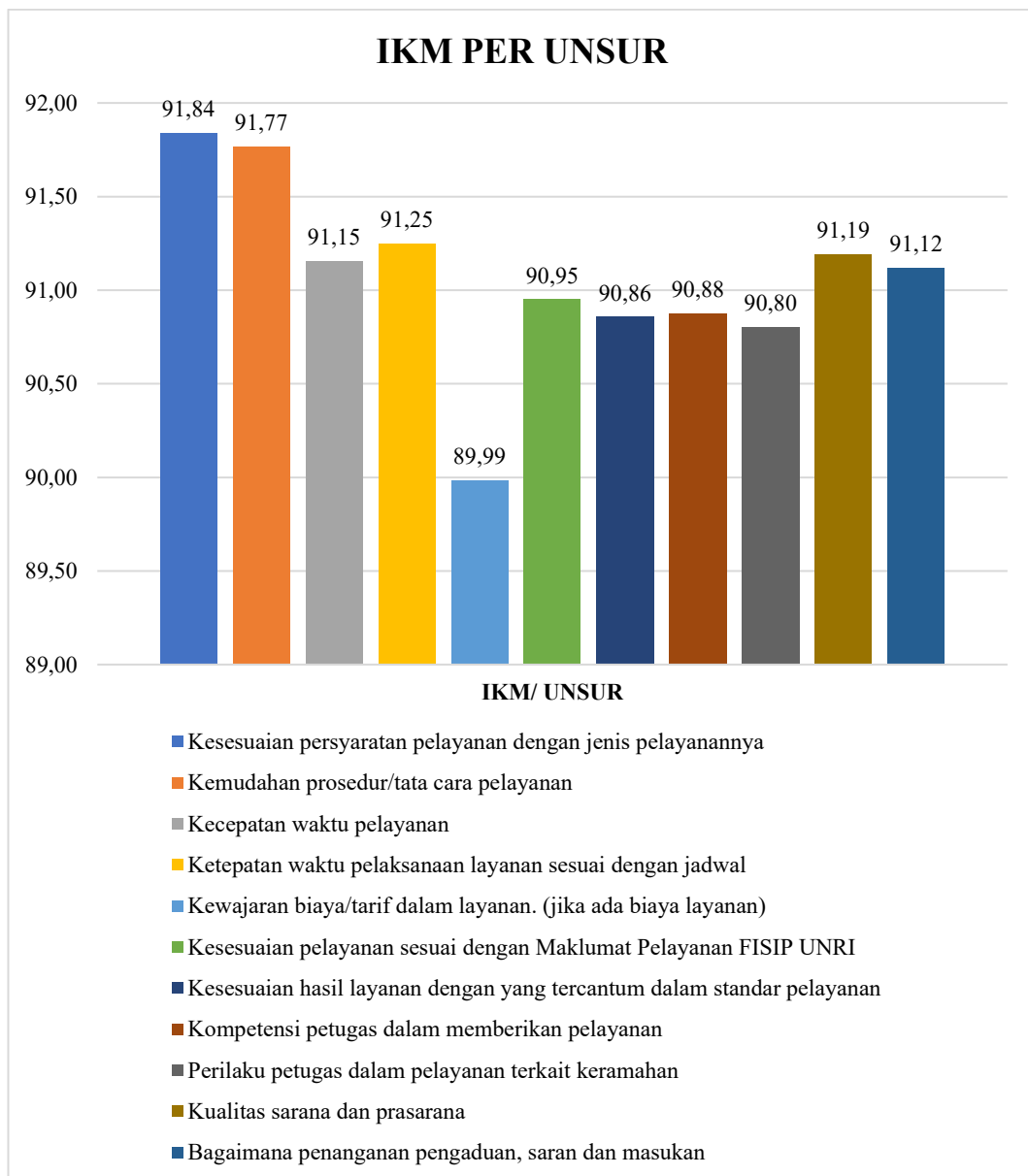
1. Persyaratan pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan
4. Kesesuaian Biaya
5. Kepastian Produk Layanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kesopanan dan Keramahan petugas
8. Kejelasan Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan dan saran

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 **1348 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 III 2025

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Triwulan III Tahun 2025 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, dapat dilihat bahwa seluruh unsur pelayanan memperoleh skor yang sangat baik dengan nilai rata-rata akhir sebesar 91,07. Capaian ini mengindikasikan bahwa secara umum penyelenggaraan pelayanan publik di FISIP UNRI telah berjalan secara efektif, responsif, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Elemen pelayanan yang dinilai memberikan kontribusi tertinggi terhadap kepuasan pengguna adalah kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dengan skor 91,84. Tingginya nilai pada unsur ini menandakan bahwa syarat dan

ketentuan dalam setiap layanan dianggap relevan, mudah dipahami, serta tidak menimbulkan hambatan bagi pengguna.

Selain itu, unsur kemudahan prosedur pelayanan, ketepatan waktu, serta kecepatan dalam penyelesaian pelayanan juga memperoleh nilai tinggi, seluruhnya berada di atas angka 91. Kondisi ini mencerminkan bahwa alur pelayanan yang diterapkan telah disusun dengan efisien, memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan tanpa proses birokrasi yang berbelit. Hal ini berkontribusi signifikan terhadap peningkatan persepsi positif terhadap mutu pelayanan fakultas.

Di sisi lain, unsur kewajaran biaya layanan merupakan elemen dengan skor terendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu sebesar 89,99. Walaupun masih termasuk dalam kategori sangat baik, perolehan nilai yang sedikit lebih rendah ini menunjukkan bahwa terdapat ruang perbaikan dalam hal transparansi, kejelasan informasi, maupun persepsi pengguna terhadap kebijakan tarif layanan. Mengingat penetapan biaya bukan menjadi kewenangan fakultas secara langsung, perhatian terhadap aspek ini perlu diarahkan pada strategi komunikasi publik serta peningkatan pemahaman pengguna mengenai mekanisme pembiayaan layanan yang berlaku di tingkat universitas.

Unsur kompetensi dan perilaku petugas juga memperoleh skor tinggi, menunjukkan bahwa pelaksana pelayanan telah menunjukkan sikap profesional, komunikatif, serta memberikan pengalaman interaksi yang ramah kepada pengguna layanan. Tidak hanya itu, kualitas sarana dan prasarana pelayanan juga dinilai memadai dan dapat mendukung kelancaran proses pelayanan. Penanganan pengaduan turut mendapat skor positif, yang menegaskan bahwa fakultas telah berupaya menyerap aspirasi pengguna dan merespon masukan secara baik sebagai bagian dari mekanisme evaluasi internal.

Secara keseluruhan, analisis terhadap setiap unsur pelayanan menegaskan bahwa FISIP UNRI telah berhasil menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas sangat baik. Meskipun demikian, beberapa aspek masih memerlukan perhatian agar peningkatan mutu dapat terus berkelanjutan, khususnya pada penguatan transparansi biaya layanan dan optimalisasi kanal komunikasi dengan pengguna. Keberhasilan ini menjadi modal penting dalam membangun kepercayaan publik serta mendukung terwujudnya tata kelola pelayanan yang lebih

profesional dan adaptif di masa mendatang. Berikut Ini Hasil IKM FISIP UNRI secara keseluruhan pada triwulan III Tahun 2025:

Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan III 2025

No	Pernyataan	Jumlah Nilai/Unit	NRR/ Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	4952	3,67	0,09	0,33
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	4948	3,67	0,09	0,33
3	Kecepatan waktu pelayanan	4915	3,65	0,09	0,33
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	4920	3,65	0,09	0,33
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	4852	3,60	0,09	0,33
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI	4904	3,64	0,09	0,33
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	4899	3,63	0,09	0,33
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	4900	3,64	0,09	0,33
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4896	3,63	0,09	0,33
10	Kualitas sarana dan prasarana	4917	3,65	0,09	0,33

No	Pernyataan	Jumlah Nilai/Unit	NRR/ Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan	4913	3,64	0,09	0,33
IKM				3,64	
KONVERSI IKM				91,07	
NILAI PELAYANAN				SANGAT BAIK	

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah melalui proses konversi menunjukkan angka sebesar **91,07**. 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 III 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) senantiasa menegaskan dedikasinya dalam menghadirkan pelayanan prima kepada seluruh sivitas akademika maupun masyarakat luas. Upaya tersebut merupakan bentuk kepatuhan terhadap regulasi nasional yang mengatur transparansi dan kualitas pelayanan pemerintah, terutama Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Implementasi komitmen ini diwujudkan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin sebagai sarana memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara langsung dari para penerima layanan, meliputi dosen, mahasiswa, dan pemangku kepentingan eksternal lainnya. Informasi yang dihimpun menjadi dasar penting dalam melakukan evaluasi dan refleksi terhadap mutu layanan yang telah diberikan serta dalam menyusun strategi perbaikan yang lebih terarah ke depan.

Berdasarkan hasil SKM Triwulan III Tahun 2025, FISIP UNRI berhasil meraih nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 91,07 yang masuk dalam kategori “Sangat Baik.” Pencapaian ini bukan hanya mencerminkan kualitas pelayanan yang semakin meningkat dari waktu ke waktu, tetapi juga menunjukkan kepercayaan publik yang semakin kuat terhadap kinerja pelayanan di lingkungan fakultas. Keberhasilan tersebut menjadi indikator bahwa berbagai upaya peningkatan pelayanan sebelumnya telah berjalan efektif dan mampu memberikan dampak yang nyata bagi para pengguna layanan.

Walaupun skor IKM yang dicapai sangat memuaskan, respons pengguna mengisyaratkan adanya beberapa aspek yang masih memerlukan pembenahan, salah satunya terkait persepsi terhadap kewajaran biaya layanan. Meskipun tingkat kepuasan pada aspek tersebut masih tergolong tinggi, isu mengenai penetapan tarif menjadi perhatian penting untuk dikaji secara lebih mendalam. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pengelolaan biaya layanan berada di bawah kewenangan institusi universitas secara keseluruhan, sehingga fakultas tidak memiliki kewenangan langsung dalam penentuannya.

Sejalan dengan itu, hasil SKM ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi pimpinan fakultas maupun Universitas Riau secara kelembagaan untuk merumuskan kebijakan layanan yang lebih adaptif dan selaras dengan ekspektasi pengguna. Evaluasi yang berkelanjutan, objektif, dan menyeluruh merupakan fondasi penting dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih profesional, transparan, akuntabel, serta responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat kampus. Dengan demikian, FISIP UNRI tidak hanya mampu mempertahankan kualitas pelayanan, tetapi juga terus melakukan inovasi untuk menjawab tantangan pelayanan publik di era transformasi digital saat ini.

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



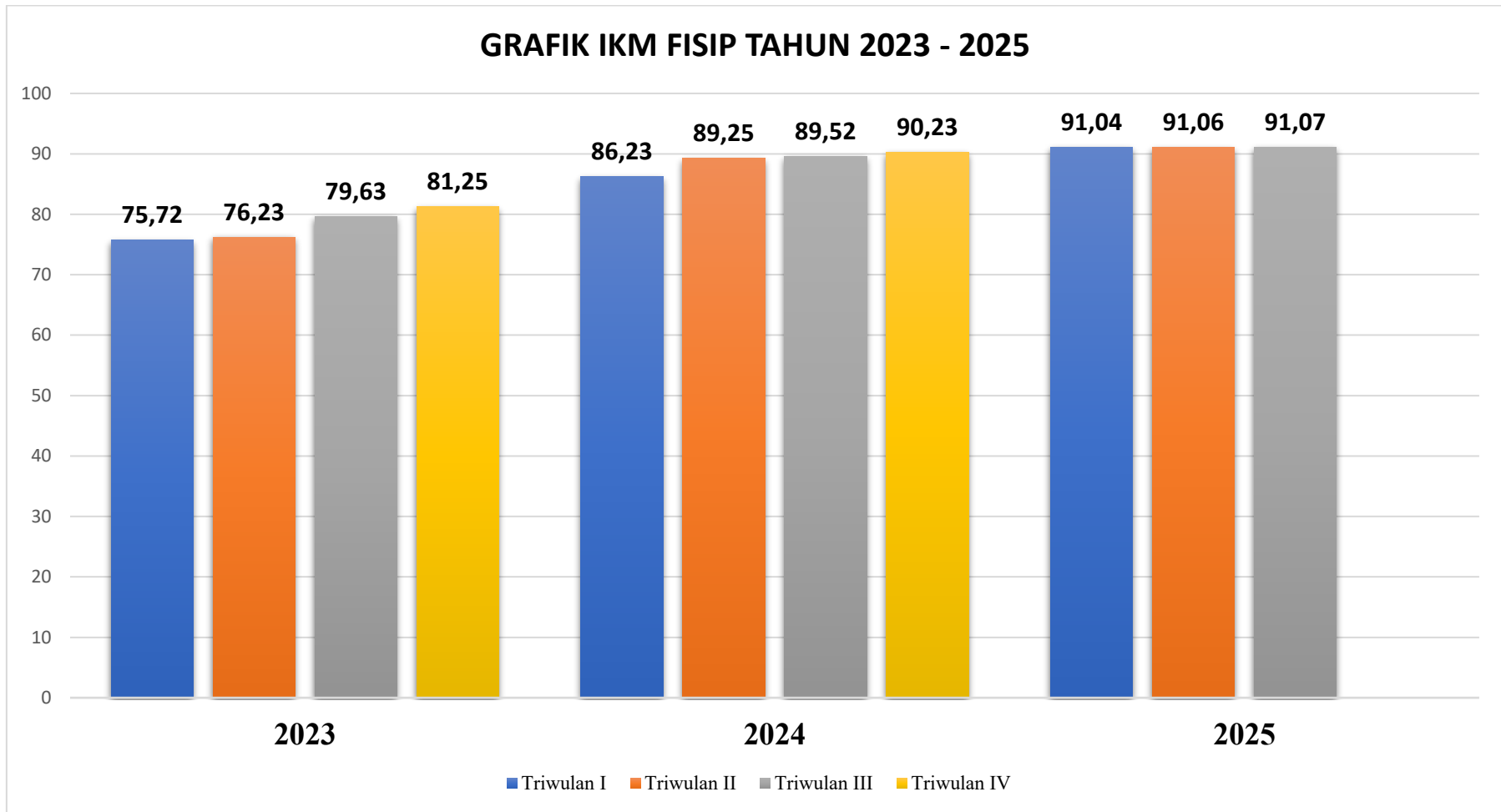
Mahasiswa maju ke depan menuju loket pelayanan menyampaikan pelayanan yang ingin diterima kepada petugas pelayanan setelah dipanggil berdasarkan nomor urut antrean kedatangan



Mahasiswa Melakukan Scan *QR Code* SKM FISIP UNRI

DATA RESPONDEN DAN PROSES PERHITUNGAN IKM FISIP UNRI

https://my.unri.ac.id/SKM_FISIP_TRIWULAN_III_2025



Gambar 4 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2025