

**LAPORAN
SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2024**

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

KATA SAMBUTAN

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Pertama-tama, marilah kita panjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya kita semua dalam keadaan sehat walafiat.

Pada kesempatan yang berharga ini, kami ingin menyampaikan rasa penghargaan dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh tim yang telah menunjukkan dedikasi dan kerja kerasnya dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024 di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau. Laporan yang dihasilkan menunjukkan pencapaian yang sangat membanggakan, dengan indeks kepuasan masyarakat mencapai 90,23. Angka ini berada dalam kategori sangat baik dan menunjukkan peningkatan sebesar 0,71 dibandingkan SKM Triwulan III Tahun 2024.

Hasil survei ini menjadi bukti konkret bahwa berbagai upaya yang telah kita lakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah memberikan hasil yang positif dan signifikan. Indeks kepuasan 90,23 ini tidak hanya sekadar angka, tetapi juga merupakan gambaran dari kepercayaan dan apresiasi masyarakat terhadap kinerja kita. Ini adalah sebuah pencapaian yang patut kita syukuri dan jadikan sebagai dorongan untuk terus berbenah dan memberikan yang terbaik di masa depan. Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini. Semoga segala usaha kita mendapatkan ridho dari Allah SWT dan membawa manfaat yang besar bagi kemajuan institusi kita.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, 17 Januari 2025

Dekan FISIP Universitas Riau



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

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Segala puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau berhasil menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 dengan baik.

Laporan ini adalah hasil dari upaya berkelanjutan kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dengan melibatkan dosen, mahasiswa, dan alumni sebagai responden, kami berharap dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai aspek pelayanan yang disediakan oleh fakultas.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dan berperan aktif dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada tim survei yang telah berupaya maksimal dalam proses pengumpulan dan analisis data. Semoga laporan ini dapat menjadi panduan yang berharga dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau di masa yang akan datang.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Pekanbaru, 17 Januari 2025

Ketua Tim Survei IKM FISIP,

Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan



Dr. Mayarni, S.Sos, M.Si

NIP. 19830524 200812 2 001

TIM PENYUSUN

Dr. Mayarni, S.Sos, M.Si

Susi Heptariani, SE.Ak, M.Ak

Masrul Ikhsan, M.Si

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

Hafzana Bedasari, S.Sos, M.Si

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

Ahmad Hadi, S.AP, M.KP

Risky Arya Putri, S.Sos, M.Si

DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN	i
KATA PENGANTAR	ii
TIM PENYUSUN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	7
A. Latar Belakang	7
B. Dasar Hukum.....	9
C. Sasaran.....	9
D. Ruang Lingkup.....	9
E. Maksud dan Tujuan	11
F. Sasaran	11
G. Manfaat.....	12
BAB II METODE SURVEI	13
A. Periode Dan Jadwal Pelaksanaan Survei.....	13
B. Instrumen Survei	13
C. Metode Pengumpulan Data	14
D. Analisa Data	15
BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA	17
A. Identitas Responden.....	17
B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.....	19
1. Indeks unsur pelayanan	19
2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	20
BAB IV PENUTUP	24
DAFTAR PUSTAKA	25
LAMPIRAN	26

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI Triwulan IV Tahun 2024	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 IV Tahun 2024	17
Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan IV 2024	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 IV 2024.....	20
Gambar 4 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2024	32

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan pelayanan publik dijalankan oleh aparatur pemerintah di berbagai sektor pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang mengatur pelaksanaan undang-undang tersebut, mewajibkan seluruh instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagai indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua regulasi tersebut secara eksplisit menegaskan bahwa tingkat kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan publik.

Kemajuan teknologi dan peningkatan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan, unit penyedia layanan publik harus mampu memenuhi harapan masyarakat. Namun, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih dianggap belum memenuhi ekspektasi masyarakat, sebagaimana disampaikan melalui media massa dan media sosial. Jika keluhan-keluhan ini tidak segera diatasi, dapat menimbulkan dampak negatif bagi pemerintah, termasuk risiko menurunnya kepercayaan masyarakat.

Oleh karena itu, pelayanan publik perlu mendapatkan perhatian serius dari semua aparatur karena hal ini merupakan bagian dari tugas dan fungsi yang melekat pada setiap kementerian/lembaga, terutama yang berada di garis depan dalam pemberian layanan publik (*public service*). Kualitas pelayanan publik yang baik memiliki dampak yang luas, terutama dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan sebagai tolok ukur bagi lembaga untuk mengevaluasi serta memperbaiki kinerja pelayanan publik. Dengan demikian, penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan.

Salah satu langkah penting dalam meningkatkan pelayanan publik adalah melalui survei kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan. Mengingat beragamnya unit layanan publik, diperlukan metode survei yang seragam untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat, seperti yang diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun

2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah proses penilaian menyeluruh mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan hasil kuantitatif dari pengukuran tersebut dalam bentuk angka.

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 2024 yang dibentuk berdasarkan Keputusan Dekan FISIP UNRI [Nomor: 13171/UN19.5.1.1.1/TU.00.01/2024](#).

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV dilakukan pada bulan Juli sampai September Tahun 2024 ini merupakan salah satu instrumen penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh fakultas. Melalui survei ini, fakultas dapat memperoleh gambaran mengenai persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan para pengguna layanan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

Pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2024 ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada dosen, mahasiswa, dan lulusan melalui media sosial dan juga melalui scan barcode penerima layanan berada di Mal Pelayanan Terpadu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. Hasil survei ini akan dianalisis untuk memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai aspek pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

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 IV Tahun 2024 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 IV Tahun 2024**

No	Kegiatan	September	Oktober	November	Desember
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 Juli hingga bulan September Tahun 2024. Survei dilaksanakan dengan melakukan scan *Quick Response Code* (QR Code) atau bisa dengan mengunjungi alamat: [https://my.unri.ac.id/SKM FISIP UNRI 2025](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

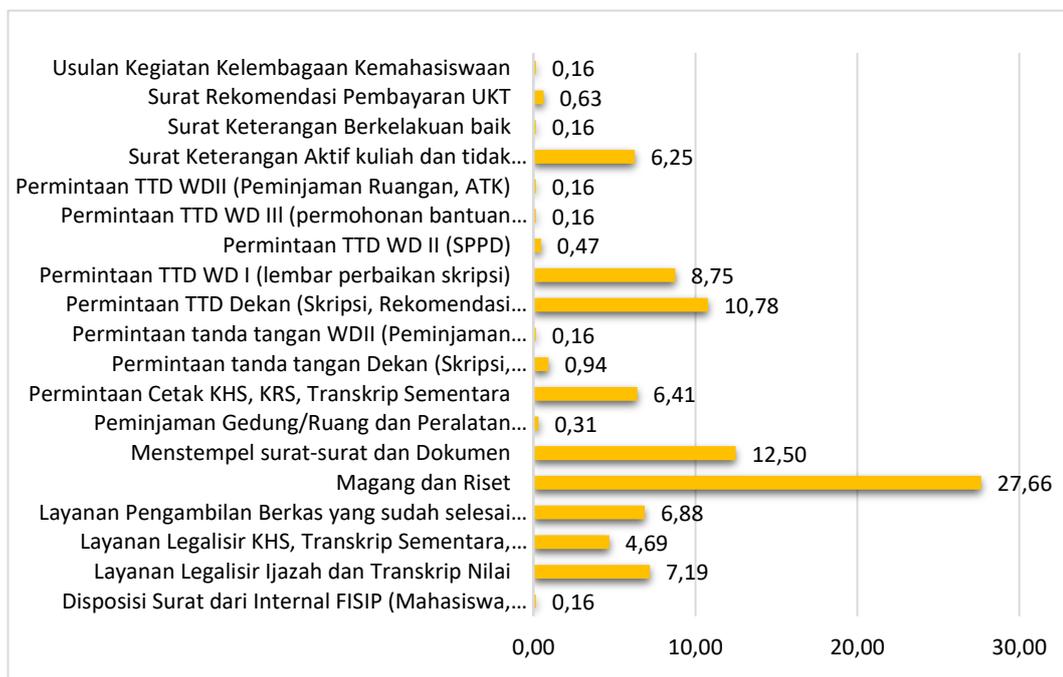
A. Identitas Responden

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 IV Tahun 2024

IDENTITAS	JENIS PROFESI			
	Dosen	Mahasiswa	Tenaga Kependidikan	Lulusan
RESPONDEN	3 (0,32%)	904 (96,37%)	1 (0,11%)	30 (3,20%)
TOTAL RESPONDEN	938			

Melihat komposisi tabel di atas, maka mayoritas penerima layanan pada Mal Pelayanan Terpadu (MPT) FISIP UNRI adalah responden dengan jenis profesi **mahasiswa**, yakni mencapai **96,37%**.



Gambar 2 Presentase Layanan yang Diterima Responden

Berdasarkan data persentase layanan yang tersedia di FISIP Universitas Riau, terlihat adanya variasi dalam tingkat kebutuhan dan penggunaan setiap jenis layanan. Layanan magang dan riset menjadi yang paling dominan, dengan

persentase sebesar 27,66%. Hal ini mencerminkan tingginya kebutuhan mahasiswa terhadap program magang dan aktivitas penelitian, yang menjadi bagian penting dalam mendukung proses pembelajaran dan penyelesaian studi mereka. Oleh karena itu, layanan ini memerlukan perhatian khusus dalam hal pengelolaan dan peningkatan fasilitas.

Selain itu, layanan penyetempelan surat-surat dan dokumen mencatat angka yang cukup tinggi, yaitu 12,50%. Tingginya persentase ini menunjukkan bahwa kebutuhan administrasi, seperti legalisasi atau pengesahan dokumen, merupakan aktivitas rutin yang banyak dilakukan oleh mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan. Permintaan tanda tangan dekan untuk keperluan skripsi, rekomendasi beasiswa, SK pembimbing, dan SK penguji juga menunjukkan angka yang signifikan, yakni sebesar 10,78%. Hal ini menandakan bahwa banyak mahasiswa yang membutuhkan otorisasi formal dari dekan untuk mendukung berbagai proses akademik dan administrasi mereka.

Permintaan tanda tangan Wakil Dekan I, khususnya untuk lembar perbaikan skripsi, mencatat angka 8,75%, yang cukup tinggi dibandingkan layanan lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa proses revisi dan penyelesaian skripsi merupakan salah satu aktivitas utama mahasiswa di FISIP. Sementara itu, layanan legalisir ijazah dan transkrip nilai mencatat persentase sebesar 7,19%, yang menunjukkan tingginya kebutuhan mahasiswa tingkat akhir dan alumni terhadap dokumen-dokumen ini untuk keperluan pekerjaan atau pendidikan lanjutan.

Layanan pengambilan berkas yang sudah selesai diproses juga cukup banyak digunakan, dengan persentase sebesar 6,88%. Hal ini menandakan pentingnya kemudahan akses dan efisiensi dalam proses pengambilan dokumen. Permintaan pencetakan KHS, KRS, dan transkrip sementara mencatat angka 6,41%, yang menunjukkan layanan ini tetap relevan untuk mendukung kebutuhan akademik mahasiswa. Selain itu, surat keterangan aktif kuliah dan tidak menerima beasiswa memiliki persentase sebesar 6,25%, yang mengindikasikan pentingnya dokumen ini bagi sebagian mahasiswa untuk keperluan administrasi.

Layanan legalisir KHS, transkrip sementara, dan surat keterangan aktif kuliah mencatat angka yang lebih rendah, yaitu 4,69%, tetapi tetap menjadi bagian penting dari kebutuhan administrasi mahasiswa. Sementara itu, permintaan surat

rekomendasi pembayaran UKT mencatat angka 0,63%, yang lebih jarang digunakan tetapi relevan bagi mahasiswa yang menghadapi kesulitan terkait biaya pendidikan.

Beberapa layanan mencatat persentase yang sangat rendah, seperti disposisi surat dari internal dan eksternal FISIP, usulan kegiatan kelembagaan kemahasiswaan, serta permintaan tanda tangan Wakil Dekan II untuk kebutuhan tertentu seperti peminjaman ruangan atau ATK. Persentase yang rendah ini mencerminkan bahwa kebutuhan terhadap layanan tersebut lebih jarang dibandingkan layanan lainnya. Misalnya, disposisi surat hanya mencatat angka 0,16%, sementara usulan kegiatan kelembagaan kemahasiswaan dan surat keterangan berkelakuan baik memiliki angka yang sama, yakni 0,16%.

Secara keseluruhan, layanan yang paling sering digunakan adalah yang berkaitan dengan magang, riset, dan administrasi akademik, sementara beberapa layanan khusus mencatat permintaan yang lebih rendah. Hasil ini adalah gambaran tentang prioritas kebutuhan layanan di FISIP Universitas Riau dan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas serta efisiensi layanan yang disediakan.

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 :

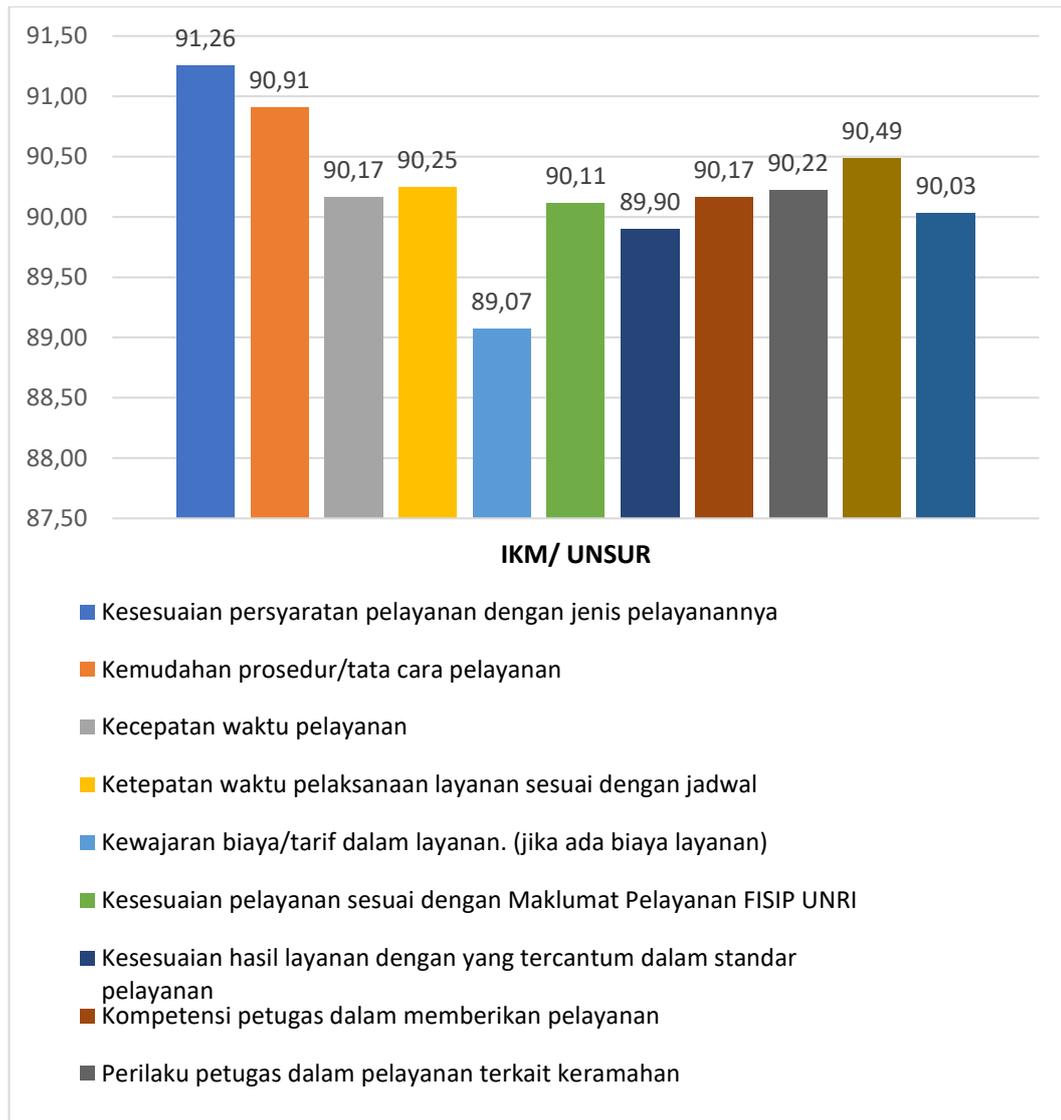
1. Persyaratan pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan
4. Kesesuaian Biaya
5. Kepastian Produk Layanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kesopanan dan Keramahan petugas
8. Kejelasan Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan dan saran

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 **938 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 IV 2024

Berdasarkan hasil evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur di lingkungan FISIP Universitas Riau (UNRI) untuk Triwulan IV tahun 2024, diketahui bahwa berbagai aspek layanan telah dinilai oleh masyarakat dengan hasil yang sangat baik. Salah satu indikator dengan nilai tertinggi adalah kesesuaian

persyaratan pelayanan dengan jenis layanan, yang mencapai skor 91,26. Hal ini mencerminkan bahwa persyaratan yang ditetapkan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mendukung pelaksanaan layanan secara optimal.

Kemudahan prosedur atau tata cara pelayanan juga mendapatkan apresiasi yang tinggi, dengan skor sebesar 90,91. Nilai ini menunjukkan bahwa proses pelayanan dianggap sederhana dan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Hal serupa juga terlihat pada indikator kecepatan waktu pelayanan, yang memperoleh skor 90,17. Meskipun hasilnya sudah baik, terdapat ruang untuk meningkatkan efisiensi waktu agar pelayanan menjadi lebih responsif.

Pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan juga dinilai positif, dengan nilai sebesar 90,25. Hal ini menunjukkan bahwa FISIP UNRI mampu menjalankan layanan sesuai dengan komitmen waktu yang telah ditentukan, memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Namun, pada indikator kewajaran biaya atau tarif dalam layanan, meskipun nilainya masih sangat baik di angka 89,07, terlihat bahwa aspek ini memerlukan perhatian lebih untuk memastikan bahwa biaya yang dikenakan benar-benar dianggap wajar oleh semua pihak.

Pada indikator lain, kesesuaian pelayanan dengan maklumat yang dikeluarkan oleh FISIP UNRI mendapat nilai sebesar 90,11. Ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah berjalan sesuai dengan standar dan komitmen yang telah diumumkan kepada masyarakat. Kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan juga memperoleh skor yang sangat tinggi, yaitu 89,90, meskipun sedikit lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menandakan pentingnya upaya berkelanjutan untuk menjaga kualitas hasil layanan agar sepenuhnya memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai 90,17, yang mencerminkan kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya secara profesional. Selain itu, perilaku petugas terkait keramahan juga dinilai baik, dengan skor sebesar 90,22. Sikap ramah dari petugas menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat.

Kualitas sarana dan prasarana pendukung layanan juga dinilai memadai, dengan skor sebesar 90,49. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia dapat

mendukung pelaksanaan layanan. Sementara itu, mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai sebesar 90,03. Meskipun sudah baik, aspek ini tetap memerlukan peningkatan agar lebih responsif terhadap masukan dari masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil IKM FISIP UNRI pada Triwulan IV tahun 2024 menunjukkan kinerja yang sangat baik, dengan nilai rata-rata indikator berada di atas angka 89,00. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu terus ditingkatkan, terutama dalam hal kewajaran biaya layanan dan kesesuaian hasil layanan dengan standar. Upaya perbaikan yang berkelanjutan akan membantu mempertahankan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh FISIP UNRI. Berikut Ini Hasil IKM FISIP UNRI secara keseluruhan pada triwulan IV Tahun 2024:

Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan IV 2024

No	Pernyataan	Jumlah Nilai/Unit	NRR/ Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3424	3,65	0,09	0,33
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3411	3,64	0,09	0,33
3	Kecepatan waktu pelayanan	3383	3,61	0,09	0,33
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3386	3,61	0,09	0,33
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3342	3,56	0,09	0,32
6	Kesesuaian pelayanan	3381	3,60	0,09	0,33

No	Pernyataan	Jumlah Nilai/Unit	NRR/ Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang
	sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI				
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3373	3,60	0,09	0,33
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3383	3,61	0,09	0,33
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3385	3,61	0,09	0,33
10	Kualitas sarana dan prasarana	3395	3,62	0,09	0,33
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan	3378	3,60	0,09	0,33
IKM					3,61
KONVERSI IKM					90,23
NILAI PELAYANAN					SANGAT BAIK

Nilai IKM setelah dikonversi diperoleh angka **90,23**, sehingga jika disandingkan dengan Tabel 3 di atas, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Hasil survei tersebut dapat kami sampaikan bahwa Jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) FISIP UNRI Triwulan IV Tahun 2024 setelah dikonversi hasilnya berada direntang **88,31 - 100** dengan peringkat nilai Mutu Pelayanan “A” kategori “**SANGAT BAIK**”.

BAB IV

PENUTUP

FISIP Universitas Riau (UNRI) berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada seluruh civitas akademika dan masyarakat, sesuai dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai bagian dari komitmen ini, FISIP UNRI secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik dari pengguna layanan, seperti dosen, mahasiswa, dan masyarakat umum, sehingga fakultas dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, layanan yang paling sering digunakan dalam SKM Triwulan IV tahun 2024 adalah yang berkaitan dengan magang, riset, dan administrasi akademik, sementara beberapa layanan khusus mencatat permintaan yang lebih rendah.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024 menunjukkan bahwa pelayanan di FISIP Universitas Riau berada dalam kategori "Sangat Baik" dengan skor 90,23. Angka ini mengalami peningkatan sebesar 0,71 poin dibandingkan dengan hasil SKM Triwulan III Tahun 2024. Meski demikian, survei ini juga menyoroti perlunya perbaikan, khususnya terkait kewajaran biaya pelayanan yang sebenarnya penetapannya bukan merupakan kewenangan FISIP, melainkan kewenangan di tingkat Universitas Riau.

Laporan hasil survei ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk melakukan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan di FISIP UNRI. Selain itu, laporan ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan fakultas maupun Universitas Riau dalam proses pengambilan keputusan. Dengan evaluasi yang menyeluruh, FISIP UNRI diharapkan dapat terus menyediakan pelayanan yang transparan, bertanggung jawab, dan selaras dengan harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

Surat Keputusan Dekan FISIP UNRI Tentang Pengangkatan Tim Survei IKM FISIP Unri Tahun 2024



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293
Telepon. (0761) 63277, 35675 Fasimile (0761) 63277
Laman : www.fisip.unri.ac.id E-mail : fisipunri@yahoo.co.id

KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU
Nomor : 13171/UN19.5.1.1.1/TU.00.01/2024

TENTANG

PENGANGKATAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU
TAHUN 2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau

- Menimbang : a. Bahwa sesuai Pasal 5 ayat 2 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik meliputi pendidikan;
- b. Bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
- c. Bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan dimaksud pada huruf b, perlu dibentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat;
- d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a,b dan c perlu menetapkan keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau tentang pengangkatan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau dimaksud
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5335);
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
3. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 54 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Riau (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1152);

7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 81 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Riau (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1860);
8. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 73644/MPK.A/KP.06.02/2022 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Riau Periode 2022-2026; Surat Keputusan Rektor Universitas Riau Nomor: 240/UN19/KP/2023, tentang Pengangkatan Dekan FISIP Universitas Riau.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :** KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU TENTANG PENGANGKATAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU TAHUN 2024.
- PERTAMA :** Mengangkat nama-nama tersebut dalam lampiran keputusan ini sebagai Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Tahun 2024.
- KEDUA :** Tim Indeks Kepuasan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau bertugas :
- a. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
 - b. Melakukan koordinasi dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
 - c. Melaporkan hasil pelaksanaan survey kepada Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
- KETIGA :**

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 2 Januari 2024

Dekan,



Mezzy Heriyanto
NIP. 197508311998021001

Lampiran : KEPUTUSAN DEKAN
 Nomor : 13171/UN19.5.1.1.1/TU.00.01/2024
 Tanggal : 2 Januari 2024
 Tentang : PENGANGKATAN TIM INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU
 TAHUN 2024.

No.	Jabatan	Nama	Keterangan
1.	Penanggungjawab	Dr. Meyzi Heriyanto, S.Sos, M.Si	Dekan
2.	Ketua	Dr. Mayarni, S.Sos, M.Si	Wakil Dekan II
3.	Wakil Ketua	Susi Heptariani, SE.Ak, M.Ak	Koord. Bag. Tata Usaha
4.	Sekretaris	Masrul Ikhsan, M.Si	Dosen Adm. Publik
5.	Anggota :	Muhammad Ihsan, S.Pd.I., M.Si	Dosen Sosiologi
		Hafzana Bedasari, S.Sos., M.Si	Dosen Adm. Publik
		Ahmad Hadi, S.AP., M.KP	Dosen Adm. Publik
		Risky Arya Putri, S.Sos., M.Si	Dosen Adm. Publik
		Dr. Baskoro Wicaksono, S.IP, M.IP	Dosen Ilmu Pemerintahan

Dekan,



Meyzi Heriyanto
 NIP 197508311998021001

DOKUMENTASI PROSES PELAYANAN DI MPT FISIP UNRI



Loket MPT FISIP UNRI



Mesin pengambilan nomor antrean pelayanan MPT



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

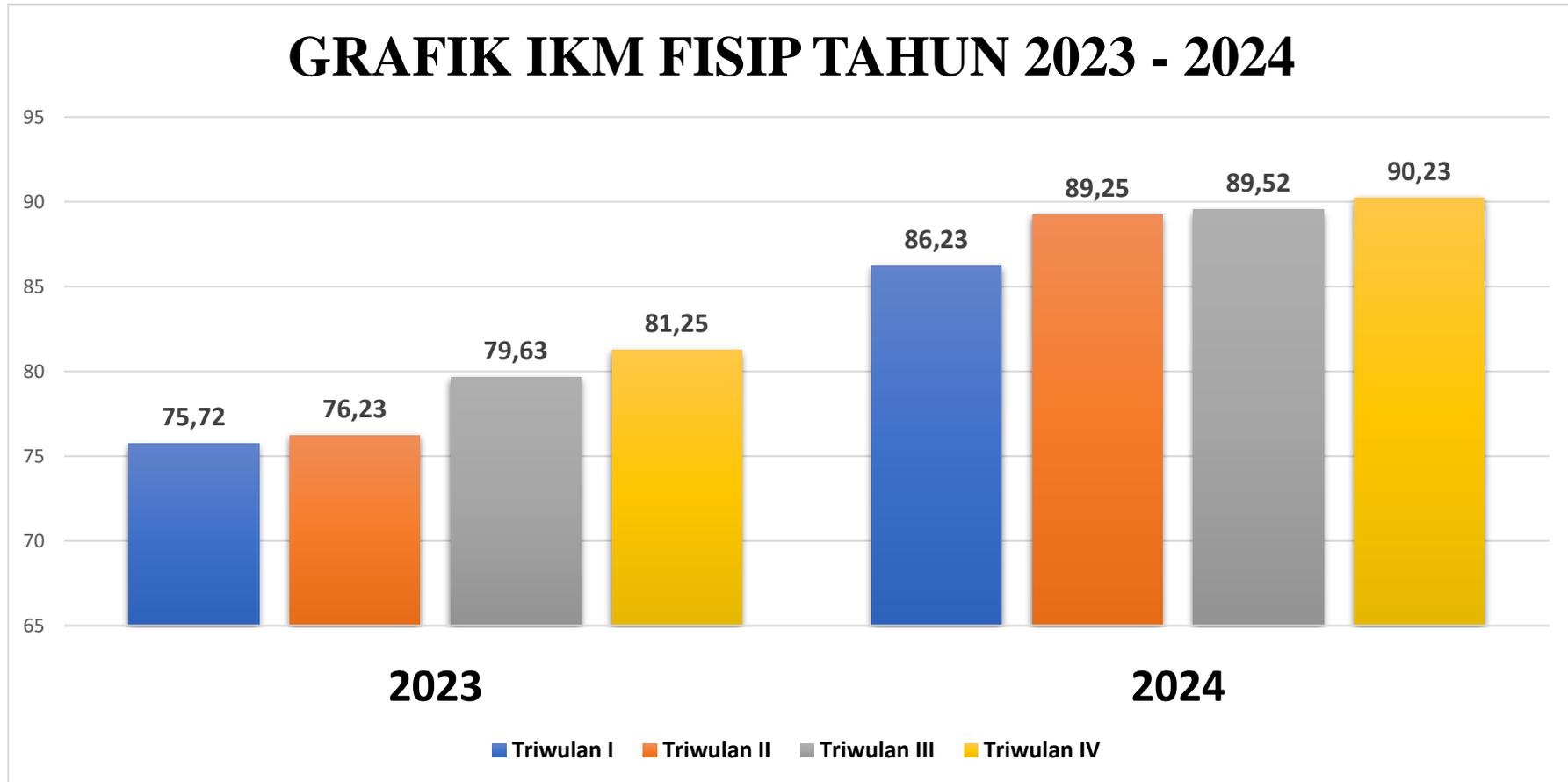


Mahasiswa Melakukan Scan *QR Code* SKM FISIP UNRI Triwulan IV Tahun 2024

DATA RESPONDEN DAN PROSES PERHITUNGAN IKM FISIP UNRI

https://my.unri.ac.id/SKM_FISIP_TRIWULAN_IV_2024

GRAFIK IKM FISIP TAHUN 2023 - 2024



Gambar 4 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2024