

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2026



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)
UNIVERSITAS RIAU**

KATA SAMBUTAN

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat serta karunia-Nya. Berkat pertolongan-Nya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau (FISIP UNRI) dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Triwulan I Tahun 2026 sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Laporan ini disusun sebagai wujud komitmen fakultas yang berkelanjutan dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara profesional, transparan, dan berfokus pada kepuasan pemangku kepentingan. Agar hasil survei benar-benar objektif dan mewakili kondisi di lapangan, responden diambil dari berbagai unsur komunitas akademik, yaitu mahasiswa, dosen, dan alumni FISIP UNRI.

Hasil survei pada periode ini menunjukkan kecenderungan yang menggembirakan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tercatat sebesar 91,28, atau mengalami kenaikan sebesar 0,14 poin jika dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yang mencapai 91,14. Capaian ini sekaligus mempertahankan kategori mutu pelayanan "Sangat Baik." Peningkatan tersebut mencerminkan kerja sama yang solid antarunit penyelenggara layanan, tingginya komitmen para petugas, serta budaya kerja yang selalu mengutamakan mutu.

Meskipun demikian, keberhasilan ini tidak lantas menghentikan upaya perbaikan. Sebaliknya, capaian yang telah diraih hendaknya dijadikan landasan untuk mengevaluasi dan terus meningkatkan kualitas layanan secara konsisten. Perhatian utama perlu difokuskan pada aspek-aspek yang masih memiliki potensi peningkatan, melalui inovasi dan transformasi layanan yang lebih tanggap, efektif, dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan pengguna. Pelayanan publik bersifat dinamis; karenanya, kesadaran untuk terus menyempurnakan diri menjadi faktor penentu keberhasilan jangka panjang.

Kami menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada seluruh tim yang terlibat dalam pelaksanaan survei. Dedikasi, kerja keras, dan profesionalisme yang ditunjukkan mulai dari proses pengumpulan data hingga analisis hasil sangat kami hargai. Apresiasi yang sama juga kami sampaikan kepada seluruh responden atas partisipasi aktif dan masukan yang sangat bermakna. Semoga laporan ini dapat menjadi acuan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan di lingkungan FISIP UNRI serta turut memperkuat budaya pelayanan publik yang unggul di perguruan tinggi.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.



Pekanbaru, 08 April 2026

Dean FISIP Universitas Riau

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

NIP. 197508311998021001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau (FISIP UNRI) telah berhasil menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Triwulan I Tahun 2026. Penyelesaian laporan ini berjalan tepat waktu, lancar, serta sesuai dengan seluruh ketentuan yang berlaku.

Laporan ini menjadi bukti nyata dari komitmen fakultas yang berkesinambungan dalam meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan publik sekaligus memperkuat kinerja kelembagaan. Untuk memperoleh gambaran yang utuh dan mendalam mengenai persepsi serta tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan, survei dilaksanakan dengan melibatkan dosen, mahasiswa, dan alumni sebagai responden. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai angka 91,28, atau mengalami kenaikan sebesar 0,14 poin dibandingkan dengan capaian triwulan sebelumnya. Prestasi ini sekaligus menegaskan bahwa kualitas pelayanan FISIP UNRI berada dalam kategori **“Sangat Baik”**.

Kami menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi, khususnya kepada tim pelaksana survei. Tim ini telah menunjukkan dedikasi, integritas, serta profesionalisme yang luar biasa pada setiap tahapan pekerjaan—mulai dari perancangan teknis, pengumpulan data, pengolahan informasi, hingga penyusunan laporan. Keberhasilan penyelesaian laporan ini tidak terlepas dari sinergi yang kuat dan komitmen kolektif dari seluruh anggota tim.

Kami berharap laporan SKM ini tidak hanya dimaknai sebagai dokumen administratif belaka, melainkan dapat menjadi alat pengendalian mutu sekaligus bahan refleksi strategis untuk terus meningkatkan kualitas layanan di masa yang akan datang. Semoga capaian ini memberikan momentum yang berkelanjutan bagi FISIP UNRI untuk senantiasa mengembangkan praktik pelayanan publik yang akuntabel, responsif, partisipatif, serta berorientasi pada kepuasan seluruh pemangku kepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Pekanbaru, 06 April 2026
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.....	18
1. Indeks unsur pelayanan	19
2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	20
BAB IV PENUTUP	23
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI Triwulan I Tahun 2026	13
Tabel 2 Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI	14
Tabel 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan Permenpan/ RB Nomor 14 Tahun 2017	16
Tabel 4 Jenis Profesi Responden SKM FISIP Triwulan I Tahun 2026	17
Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan I 2026	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 QR Code SKM FISIP	15
Gambar 2 Presentase Layanan yang diterima Responden	17
Gambar 3 Hasil IKM per Unsur FISIP UNRI Triwulan I 2026.....	20
Gambar 4 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2026.....	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan amanat inti yang wajib dijalankan oleh seluruh jajaran aparatur pemerintah di setiap sektor. Landasan yuridisnya termaktub dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian dijabarkan lebih teknis melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012. Kedua regulasi ini mewajibkan setiap instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur kinerja pelayanan. Dalam kerangka ini, kepuasan masyarakat ditempatkan sebagai indikator utama dalam menilai mutu penyelenggaraan pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya harapan masyarakat, unit-unit penyedia layanan publik didorong untuk menghadirkan layanan yang lebih adaptif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Meskipun berbagai upaya perbaikan telah dilakukan, keluhan dari masyarakat masih kerap muncul, baik di media massa maupun media sosial. Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya menjawab ekspektasi publik. Apabila dibiarkan berlarut-larut, kondisi ini berpotensi menggerus kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi prioritas yang mendapat perhatian serius dari seluruh aparatur negara. Pelayanan publik bukan sekadar urusan administratif, melainkan bagian vital dari fungsi pemerintahan, terutama bagi instansi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Peningkatan mutu layanan tidak hanya berdampak pada kesejahteraan publik, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen evaluasi dalam reformasi kinerja birokrasi secara menyeluruh.

Salah satu langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini dirancang untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat secara objektif. Mengingat beragamnya jenis layanan publik, diperlukan standar pengukuran yang

konsisten agar hasilnya dapat dibandingkan dan dijadikan dasar dalam perumusan kebijakan. Pedoman teknis penyusunan SKM telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Secara teoritis, Survei Kepuasan Masyarakat merupakan instrumen evaluasi yang komprehensif untuk menilai sejauh mana pengguna layanan merasa puas. Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah bentuk kuantifikasi dari hasil survei yang disajikan dalam angka, berfungsi sebagai indikator utama guna mengukur kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau (UNRI) senantiasa berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh civitas akademika dan masyarakat. Sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan, fakultas secara rutin melaksanakan survei kepuasan masyarakat yang difokuskan pada penilaian persepsi pengguna terhadap berbagai aspek pelayanan di lingkungan FISIP. Pelaksanaannya dilakukan oleh Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI yang dibentuk berdasarkan SK Dekan FISIP UNRI [Nomor: 3847/UN19.5.1.1.1/KP.10.00/2026](#).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk periode Triwulan I Tahun 2026 dilaksanakan antara bulan Januari hingga Maret 2026. Kegiatan ini berfungsi sebagai alat evaluasi guna mengukur efektivitas dan efisiensi layanan yang diselenggarakan oleh fakultas. Melalui survei ini, diperoleh gambaran komprehensif mengenai persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan pengguna layanan, yang selanjutnya dijadikan landasan perencanaan strategi peningkatan mutu pelayanan pada masa mendatang.

Survei ini menggunakan metode kuantitatif dalam pelaksanaannya, dengan data dikumpulkan secara digital melalui pemindaian kode *QR* oleh responden. Partisipan yang terlibat terdiri dari unsur dosen, mahasiswa, dan alumni FISIP Universitas Riau. Kode *QR* disediakan secara strategis di area Mal Pelayanan Terpadu fakultas untuk memudahkan akses dan partisipasi. Setelah terkumpul, data diolah dan dianalisis secara sistematis menggunakan aplikasi pengolah survei untuk menghitung indeks kepuasan dan mengidentifikasi pola jawaban. Hasil analisis tidak hanya menghasilkan skor numerik, tetapi juga memberikan gambaran mendalam mengenai aspek layanan yang telah memuaskan maupun yang masih

perlu ditingkatkan. FISIP Unri melakukan evaluasi berbasis data yang akurat dan tepat sasaran untuk terus meningkatkan kualitas layanan akademik dan administratif di lingkungan FISIP UNRI.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215) terakhir dirubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Reformasi Birokrasi nomor KEP/25/M.PAN/2/2014 tanggal 24 Pebruari 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik khususnya FISIP UNRI untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih kreatif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. **Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** adalah Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Kecepatan waktu pelayanan** adalah kecepatan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal** adalah ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. **Kewajaran biaya/tarif dalam layanan (jika ada biaya layanan)** adalah kewajaran biaya dalam hal pelayanan pendaftaran yudisium, wisuda dan legalisir ijazah dan transkrip.
6. **Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI** merupakan kesesuaian pelayanan dengan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
7. **Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
8. **Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. **Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan** adalah Perilaku Pelaksana adalah sikap keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
10. **Kualitas sarana dan prasarana.** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
11. **Mekanisme atau prosedur penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud dari kegiatan ini adalah :

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan yang diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dosen, mahasiswa, dan lulusan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

2. Tujuan

Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah :

1. **Mengukur Tingkat Kepuasan:** Menilai tingkat kepuasan para pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh fakultas, termasuk aspek akademik, administratif, dan fasilitas.
2. **Identifikasi Kelemahan:** Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang diberikan, sehingga fakultas dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang tepat.
3. **Perbaikan Layanan:** Menyusun rekomendasi perbaikan layanan berdasarkan hasil survei, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada civitas akademika dan masyarakat.
4. **Transparansi dan Akuntabilitas:** Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik yang diberikan oleh fakultas, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.
5. **Perluasan layanan:** Melakukan diversifikasi atau perluasan layanan berdasarkan rekomendasi *stakeholders* guna meningkatkan kuantitas jenis layanan publik.

F. Sasaran

Sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 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 peneringkatan.

BAB II METODE SURVEI

A. Periode Dan Jadwal Pelaksanaan Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau dilakukan per triwulan atau 4 (empat) kali dalam setahun. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Rincian Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI
Triwulan I Tahun 2026**

No	Kegiatan	Januari	Februari	Maret	April 2026
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. **Proses pengisian kuesioner dilakukan secara anonim untuk menjamin kejujuran responden, dengan skala penilaian 1 hingga 4 yang mencerminkan tingkat kesesuaian atau kepuasan. Pengumpulan data berlangsung selama Triwulan I Tahun 2026 melalui metode daring dan luring, melibatkan responden dari berbagai unit layanan di fakultas.** 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 tabel 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 yang terutama digunakan untuk proses Quality Control dan pengelompokkan responden. Selain itu, data ini juga berfungsi untuk memverifikasi keabsahan partisipasi, mencegah entri ganda, dan memastikan representasi responden yang beragam. Pengumpulan data identitas dilakukan secara sukarela dengan tetap menjamin kerahasiaan informasi pribadi sesuai prinsip etika survei. Seluruh data hanya dianalisis secara agregat, tidak secara individu, untuk menjaga privasi. 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 2026. Survei dilaksanakan dengan melakukan scan *Quick Response Code (QR Code)* atau bisa dengan mengunjungi alamat: [https://my.unri.ac.id/SKM FISIP UNRI 2026](https://my.unri.ac.id/SKM_FISIP_UNRI_2026) setelah responden menerima pelayanan dari MPT. Kemudian data yang masuk akan disortir berdasarkan triwulan yang sedang dilakukan SKM.



Gambar 1 QR Code SKM FISIP

D. Analisa Data

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

- a. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, yaitu dengan cara :
 - 1) Membuat nilai untuk setiap jawaban, yaitu :
 - a) untuk jawaban a diberi nilai **1**
 - b) untuk jawaban b diberi nilai **2**
 - c) untuk jawaban c diberi nilai **3**
 - d) untuk jawaban d diberi nilai **4**

2) Nilai tertimbang dimaksud diatas diperoleh dengan cara memperhitungkan nilai SKM dari 11 unsur pelayanan (diterjemahkan dalam 11 butir pertanyaan/kuesioner), sehingga diperoleh perhitungan:

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

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

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

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

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

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

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

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

BAB III

HASIL DAN ANALISIS DATA

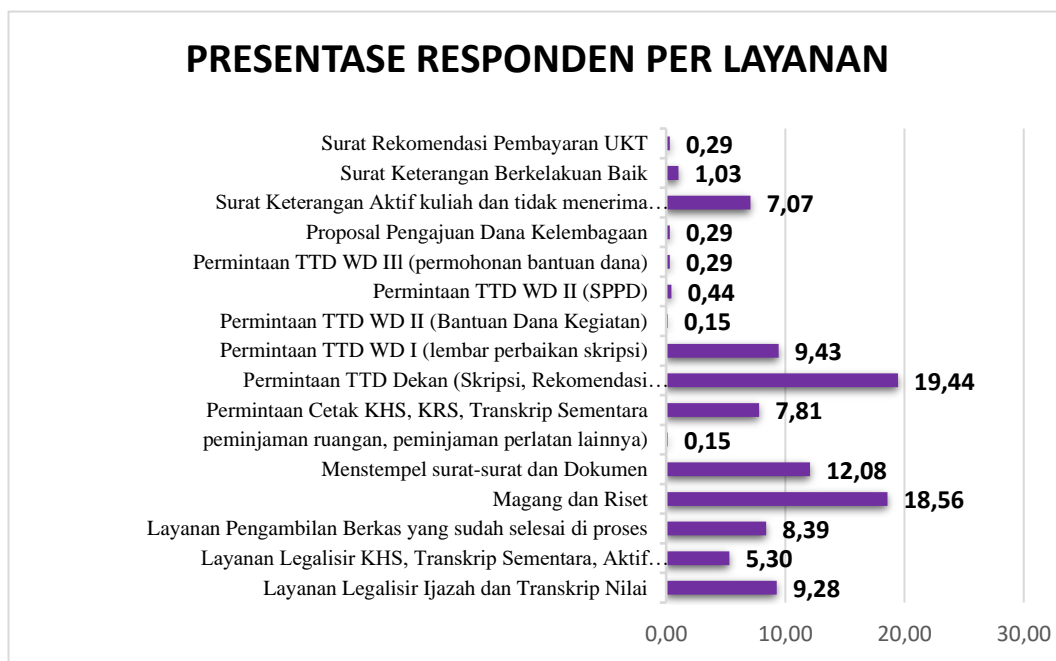
A. Identitas Responden

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

Tabel 4 Jenis Profesi Responden SKM FISIP Triwulan I Tahun 2026

IDENTITAS	JENIS PROFESI (%)			
	Dosen	Mahasiswa	Tenaga Kependidikan	Lulusan
RESPONDEN	2 (0,29)	653 (96,17)	1 (0,15)	23 (3,39)
TOTAL RESPONDEN	679			

Melihat komposisi tabel di atas, data menunjukkan bahwa responden dari kalangan mahasiswa mendominasi penerima layanan di Mal Pelayanan Terpadu FISIP UNRI, dengan proporsi sebesar 96,17%. Pada periode ini jumlah responden adalah 679 orang, lebih sedikit jika dibandingkan dengan Triwulan 4 Tahun 2025, yaitu 1996. Hal ini dikarenakan oleh sebagian pelayanan di FISIP Universitas Riau sudah mengalami digitalisasi.



Gambar 2 Presentase Layanan yang diterima Responden

Dari seluruh layanan yang tercatat, terlihat bahwa kebutuhan pengguna sangat terkonsentrasi pada beberapa jenis layanan administratif dan akademik yang bersifat strategis bagi kelancaran studi mahasiswa maupun penyelesaian urusan kelembagaan. Tiga layanan dengan persentase tertinggi menunjukkan dominasi yang sangat jelas. Layanan Permintaan Tanda Tangan Dekan (untuk keperluan skripsi, rekomendasi, dan sejenisnya) menempati posisi puncak dengan angka 19,44 persen. Ini mengindikasikan bahwa proses bimbingan dan pengurusan skripsi merupakan aktivitas paling masif yang membutuhkan otorisasi pimpinan fakultas. Hampir setara, layanan Magang dan Riset mencapai 18,56 persen, menandakan bahwa mahasiswa FISIP UNRI sangat aktif dalam kegiatan magang dan penelitian lapangan, yang tentu memerlukan surat pengantar dan izin resmi dari fakultas. Peringkat ketiga ditempati oleh layanan Menstempel Surat dan Dokumen sebesar 12,08 persen, menunjukkan bahwa validasi dokumen melalui stempel basah masih menjadi prosedur yang sangat diperlukan meskipun era digital telah berkembang.

Kelompok layanan berikutnya dengan persentase sedang antara 7 hingga 10 persen juga cukup menarik. Permintaan Tanda Tangan Wakil Dekan I untuk lembar pembelian skripsi mencapai 9,43 persen, sementara Layanan Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai berada di angka 9,28 persen. Kedua layanan ini erat kaitannya dengan penyelesaian studi dan persiapan memasuki dunia kerja. Layanan Pengambilan Berkas yang Sudah Selesai tercatat 8,39 persen, disusul oleh Permintaan Cetak KHS, KRS, dan Transkrip Sementara sebesar 7,81 persen, serta Surat Keterangan Aktif Kuliah dan tidak menerima beasiswa sebesar 7,07 persen. Angka-angka ini menunjukkan bahwa kebutuhan dokumen rutin selama masa studi masih sangat tinggi dan cenderung stabil.

Layanan Legalisir KHS, Transkrip Sementara (5,30 persen) berada di tingkat menengah bawah, sementara layanan dengan persentase rendah di bawah 2 persen patut mendapat perhatian khusus. Surat Keterangan Berkelakuan Baik hanya 1,03 persen, sebuah angka yang tergolong kecil mengingat dokumen ini sering dibutuhkan untuk melamar pekerjaan atau magang. Kemungkinan penyebabnya adalah layanan ini lebih banyak diurus di tingkat universitas atau melalui jalur daring yang tidak terdeteksi dalam survei di fakultas. Beberapa layanan mencatat persentase di bawah 0,5 persen, yaitu Surat Rekomendasi Pembayaran UKT (0,29

persen), Proposal Pengajuan Dana Kelembagaan (0,29 persen), Permintaan Tanda Tangan Wakil Dekan III untuk permohonan bantuan (0,44 persen), Permintaan Tanda Tangan Wakil Dekan II untuk bantuan dana kegiatan (0,15 persen), serta peminjaman ruangan dan perjalanan lainnya (0,15 persen). Layanan-layanan dengan angka sangat kecil ini bisa diartikan sebagai layanan yang memang jarang dibutuhkan, atau sebaliknya, layanan yang kurang disosialisasikan sehingga masyarakat tidak mengetahui keberadaannya.

Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa beban pelayanan FISIP UNRI sangat tidak merata. Sebanyak lebih dari 60 persen dari total 679 layanan terkonsentrasi pada tiga hingga empat jenis layanan utama yang berkaitan dengan skripsi, magang, dan stempel dokumen. Implikasi manajerialnya jelas: fakultas perlu memperkuat kapasitas pelayanan pada jenis-jenis layanan dengan volume tinggi, misalnya dengan membentuk tim khusus untuk percepatan tanda tangan dekan atau mengadopsi tanda tangan elektronik. Untuk layanan dengan tingkat penggunaan sangat rendah, fakultas perlu melakukan evaluasi apakah layanan tersebut masih relevan, atau justru perlu digencarkan sosialisasinya melalui website, media sosial, atau papan pengumuman. Dengan memahami pola distribusi ini secara cermat, FISIP UNRI dapat melakukan perbaikan layanan yang lebih efisien, tepat sasaran, dan berorientasi pada kebutuhan riil pengguna

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

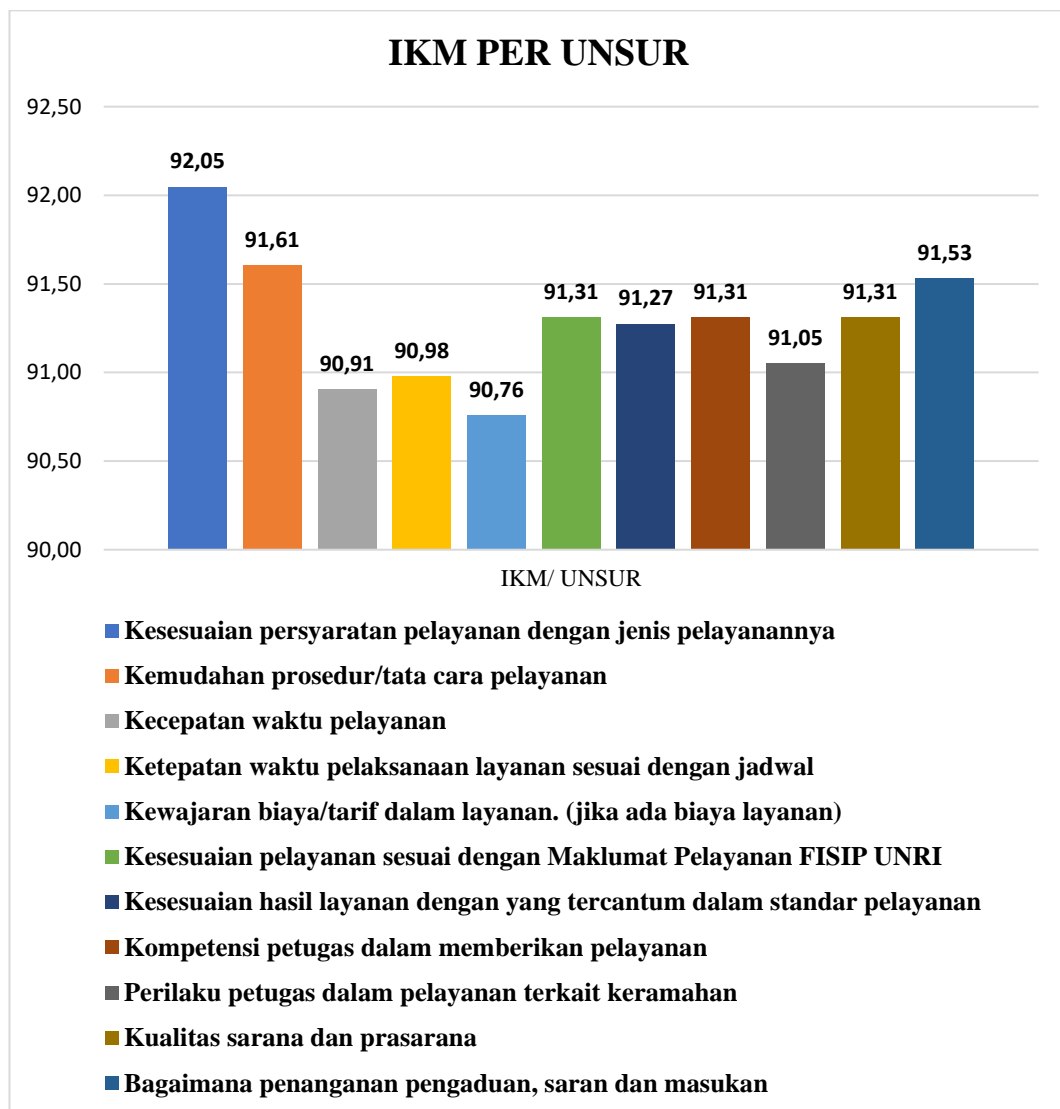
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kesopanan dan Keramahan petugas
8. Kejelasan Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan dan saran

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 I 2026

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) FISIP Universitas Riau pada Triwulan I Tahun 2026, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,28 yang berada pada kategori sangat baik. Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna layanan, baik mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, maupun pihak eksternal, merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh FISIP UNRI. Nilai IKM yang tinggi ini mencerminkan konsistensi fakultas dalam menjaga mutu pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Dari sebelas unsur yang dinilai, kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya mencatat nilai tertinggi, yaitu 92,05. Capaian ini tidak hanya menunjukkan bahwa persyaratan administratif dinilai tepat dan jelas, tetapi juga mengindikasikan bahwa FISIP UNRI berhasil menghindari jebakan *over-dokumentasi* yang kerap menjadi sumber frustrasi pengguna layanan publik. Pengguna merasa tidak dibebani oleh persyaratan berlebihan, sehingga proses layanan berlangsung efektif dan efisien. Nilai ini menjadi fondasi kuat bagi kepercayaan masyarakat. Hampir setara, kemudahan prosedur memperoleh 91,61, menegaskan bahwa alur layanan telah dirancang sederhana, mudah dipahami, dan aksesibel. Keunggulan pada dua unsur awal ini menunjukkan bahwa FISIP UNRI unggul dalam aspek *procedural justice*.

Pada aspek penilaian unsur waktu, kecepatan waktu pelayanan mendapat 90,91 dan ketepatan waktu sesuai jadwal memperoleh 90,98. Keduanya dalam kategori sangat baik. Yang menarik, nilai ketepatan waktu sedikit lebih tinggi daripada kecepatan, mengindikasikan bahwa kepatuhan terhadap jadwal lebih terjamin dibandingkan durasi penyelesaian per layanan. Meski demikian, analisis memperkuat bahwa potensi perbaikan justru terletak pada konsistensi ketika volume layanan melonjak, misalnya saat masa ujian atau cuti bersama. Tanpa antisipasi, kecepatan bisa menjadi titik rawan penurunan.

Unsur kewajaran biaya/tarif memperoleh nilai 90,76 terendah di antara semua unsur, meski tetap sangat baik. Angka ini merupakan sinyal penting: meski secara umum wajar, ada persepsi yang sedikit kurang optimal dibanding unsur lain. Artinya, masih ada sebagian kecil pengguna yang meragukan transparansi atau sosialisasi biaya, terutama pada layanan berbayar seperti legalisasi. Analisis

memperkuat bahwa fakultas perlu melakukan sosialisasi biaya secara lebih terbuka (misalnya melalui papan informasi digital dan website) serta memastikan tidak ada biaya tersembunyi. Nilai terendah ini jangan diabaikan karena bisa menjadi cikal bakal keluhan di masa depan.

Kesesuaian dengan Maklumat Pelayanan 91,31 dan kesesuaian hasil layanan dengan standar 91,27 menunjukkan bahwa janji layanan tidak hanya slogan, tetapi benar-benar diwujudkan. Konsistensi antara maklumat dan praktik harian adalah indikator akuntabilitas publik yang baik. Analisis memperkuat: capaian ini membedakan FISIP UNRI dari banyak institusi yang maklumatnya hanya formalitas. Fakultas layak mempertahankan bahkan memperkuat audit internal kesesuaian maklumat.

Dari aspek sumber daya manusia, kompetensi petugas 91,31 dan perilaku keramahan 91,05 keduanya sangat baik. Menariknya, kompetensi sedikit lebih tinggi dari keramahan, menunjukkan bahwa pengetahuan teknis petugas sedikit lebih dihargai daripada sikap ramah. Meskipun keduanya unggul, analisis menekankan bahwa keramahan sering menjadi pembeda dalam layanan publik. FISIP UNRI perlu terus menjaga “FISIP Ramah” sebagai budaya, karena nilai 91,05, meskipun tinggi, masih di bawah kompetensi.

Kualitas sarana dan prasarana 91,31 berada pada level sama dengan kompetensi petugas, menandakan fasilitas fisik dan digital dinilai memadai. Ini mengindikasikan bahwa investasi pada ruang tunggu, komputer, TV informasi, WiFi, dan AC telah membuahkan hasil. Analisis memperkuat: karena sarana sebelumnya sering menjadi keluhan, capaian ini patut diapresiasi. Namun perlu dipastikan bahwa pemeliharaan rutin berjalan agar tidak terjadi penurunan.

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat 91,53 nilai yang sangat baik dan menunjukkan mekanisme responsif. Ini adalah kabar baik karena sistem pengaduan yang efektif menjadi katup tekanan sekaligus sumber perbaikan. Analisis memperkuat: nilai ini lebih tinggi dari unsur waktu dan biaya, berarti pengguna merasa didengar dan ditindaklanjuti. FISIP UNRI dapat menjadikan ini sebagai *best practice* untuk dibagikan ke unit lain.

Secara keseluruhan, IKM FISIP UNRI Triwulan I 2026 mencapai level sangat baik dan merata, dengan selisih antar unsur hanya sekitar 1,3 poin (dari

90,76 hingga 92,05). Ini menunjukkan manajemen pelayanan yang matang dan tidak timpang. FISIP UNRI telah membuktikan bahwa pelayanan publik di lingkungan kampus dapat diandalkan. Tantangan ke depan adalah mempertahankan konsistensi dan terus menyempurnakan satu titik terlemah sekalipun.

Berikut Ini Hasil IKM FISIP UNRI secara keseluruhan pada Triwulan I Tahun 2026:

Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan I 2026

No	Pernyataan	Jumlah Nilai/Unit	NRR/Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	2500	3,68	0,09	0,33
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	2488	3,66	0,09	0,33
3	Kecepatan waktu pelayanan	2469	3,64	0,09	0,33
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	2471	3,64	0,09	0,33
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	2465	3,63	0,09	0,33
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI	2480	3,65	0,09	0,33
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	2479	3,65	0,09	0,33
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	2480	3,65	0,09	0,33
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	2473	3,64	0,09	0,33
10	Kualitas sarana dan prasarana	2480	3,65	0,09	0,33
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan	2486	3,66	0,09	0,33
IKM					3,65
KONVERSI IKM					91,28
NILAI PELAYANAN					SANGAT BAIK

Berdasarkan data pada Tabel 5, seluruh 11 unsur pelayanan mendapatkan nilai yang sangat baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,65 (skala 1–4) atau setara dengan 91,28 setelah dikonversi ke skala 0–100.

Kategori mutu pelayanan “Sangat Baik” menunjukkan bahwa secara keseluruhan, penyelenggaraan layanan publik di FISIP UNRI telah memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna.

Keseragaman nilai antar unsur menjadi temuan paling mencolok. Nilai NRR per unsur bergerak pada rentang yang sangat sempit, yaitu antara 3,63 (terendah pada unsur kewajaran biaya) hingga 3,68 (tertinggi pada unsur kesesuaian persyaratan). Selisih hanya 0,05 poin. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada ketimpangan kualitas layanan; semua aspek mulai dari persyaratan, prosedur, waktu, biaya, kompetensi petugas, sarana prasarana, hingga penanganan pengaduan dinilai secara konsisten baik oleh responden. Dengan kata lain, FISIP UNRI berhasil membangun sistem pelayanan yang terintegrasi dan seimbang, bukan hanya unggul di satu atau dua unsur saja.

Unsur dengan nilai tertinggi adalah Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (3,68). Ini mengonfirmasi bahwa tata kelola dokumen dan persyaratan administrasi dinilai paling tepat dan tidak memberatkan. Pengguna layanan merasa bahwa apa yang diminta petugas relevan dan proporsional. Di sisi lain, unsur dengan nilai terendah adalah Kewajaran biaya/tarif (3,63). Meskipun selisihnya sangat kecil dan masih masuk kategori sangat baik, posisi terendah ini tetap menarik perhatian. Ini bisa diartikan bahwa meskipun biaya secara umum wajar, ada sebagian kecil responden yang mungkin masih meragukan transparansi atau sosialisasi tarif, terutama untuk layanan-layanan tertentu yang dipungut biaya (misalnya legalisasi ijazah atau administrasi beasiswa). Oleh karena itu, meskipun capaiannya sangat baik, peningkatan sosialisasi dan pemasangan informasi tarif secara terbuka tetap direkomendasikan.

Bobot nilai tertimbang yang seragam (0,09 per unsur) menunjukkan bahwa metodologi IKM yang digunakan menganggap ke-11 unsur memiliki tingkat kepentingan yang sama. Hal ini sesuai standar umum, namun perlu dipahami bahwa secara substantif, beberapa unsur seperti kecepatan waktu atau penanganan pengaduan seringkali lebih sensitif terhadap kepuasan dibandingkan unsur lain. Karena semua unsur sudah sangat baik, maka keseragaman bobot tidak menjadi masalah.

NRR tertimbang per unsur tercatat sama rata yaitu 0,33 (akibat pembulatan). Jika dihitung lebih teliti, total NRR tertimbang dari 11 unsur adalah 3,63 ($0,33 \times 11$), namun IKM yang tercantum adalah 3,65. Perbedaan kecil ini kemungkinan terjadi karena pembulatan desimal pada perhitungan NRR tertimbang asli. Hal ini tidak mengubah kesimpulan bahwa secara statistik, nilai IKM berada pada level sangat baik.

FISIP UNRI pada Triwulan I 2026 menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik dan sangat merata di seluruh unsur. Tidak ada kelemahan sistemik yang perlu dikhawatirkan. Capaian ini mencerminkan bahwa standar pelayanan, kompetensi petugas, sarana prasarana, serta mekanisme pengaduan telah dikelola secara profesional. Meski demikian, untuk mempertahankan dan sedikit meningkatkan capaian, disarankan agar fakultas tetap fokus pada pemeliharaan konsistensi dan melakukan sosialisasi biaya secara lebih transparan guna menaikkan nilai unsur terendah tersebut. Dengan tren positif ini, FISIP UNRI layak menjadi rujukan bagi unit pelayanan publik lainnya di lingkungan universitas.

BAB IV

PENUTUP

FISIP Universitas Riau telah membuktikan komitmennya terhadap pelayanan prima melalui implementasi nyata dua payung hukum utama: Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Pelayanan Publik. Komitmen ini tidak sekadar slogan, tetapi diwujudkan dalam siklus evaluasi berkala melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang melibatkan dosen, mahasiswa, dan mitra eksternal. Dengan kata lain, FISIP UNRI tidak hanya menjalankan layanan, tetapi juga mengukur, mengevaluasi, dan merencanakan perbaikan secara sistemik.

Hasil SKM Triwulan I 2026 mencatat **IKM 91,28** dengan kategori “**Sangat Baik**”. Angka ini bukanlah kebetulan; ia menegaskan dua hal sekaligus: pertama, mutu layanan FISIP UNRI tidak hanya tinggi tetapi juga konsisten dari waktu ke waktu. Kedua, kepercayaan pemangku kepentingan (*stakeholder*) tetap terjaga. Fakta bahwa nilai ini dicapai pada triwulan pertama tahun 2026, setelah berbagai dinamika layanan, menunjukkan bahwa sistem pelayanan fakultas memiliki ketahanan dan adaptabilitas yang baik.

Lebih dari sekadar angka, hasil SKM ini seharusnya dibaca sebagai data strategis bagi pimpinan fakultas dan universitas. Tidak cukup hanya merasa puas dengan predikat “Sangat Baik”. Yang diperlukan adalah analisis lanjutan terhadap unsur-unsur yang meskipun tinggi, masih menjadi nilai terendah relatif (misalnya kewajaran biaya). Selain itu, temuan SKM harus didorong ke level kebijakan institusi, misalnya dengan mengalokasikan anggaran perbaikan sarana atau penguatan sistem pengaduan.

FISIP UNRI telah membangun fondasi pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel. Tantangan ke depan bukan lagi sekadar mempertahankan, tetapi berinovasi secara adaptif terhadap ekspektasi pengguna yang terus berubah, terutama di era transformasi digital. Evaluasi yang objektif dan berkelanjutan harus diikuti oleh tindak lanjut yang terukur dan terbuka. Hanya dengan cara itu, FISIP UNRI tidak hanya unggul hari ini, tetapi juga relevan di masa depan.

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 2026**



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 : 3847/UN19.5.1.1.1/KP.10.00/2026

TENTANG
PENGANGKATAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU
TAHUN 2026

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 2026 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 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

M E M U T U S K A N

- 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 2026.
- KESATU** : Mengangkat nama – nama tersebut dalam lampiran keputusan ini sebagai tim survei indeks kepuasan masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Tahun 2026;
- KEDUA** : Tim survei indeks kepuasan masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Tahun 2026 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** : Dengan ditetapkannya keputusan ini, maka keputusan Dekan Nomor 2401/UN19.5.1.1.1/KP.10.00/2025 tentang Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Tahun 2025 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal 31 Desember 2026 dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pekanbaru
Pada tanggal 30 Januari 2026
Dekan



Meyzi Heriyanto
NIP 19750831 199802 1 001

Lampiran : Keputusan Dekan
 Nomor : 3847/UN19.5.1.1.1/KP.10.00/2026
 Tanggal : 30 Januari 2026
 Tentang : Pengangkatan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Tahun 2026.

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	Kepala Bagian Umum
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 30 Januari 2026
 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

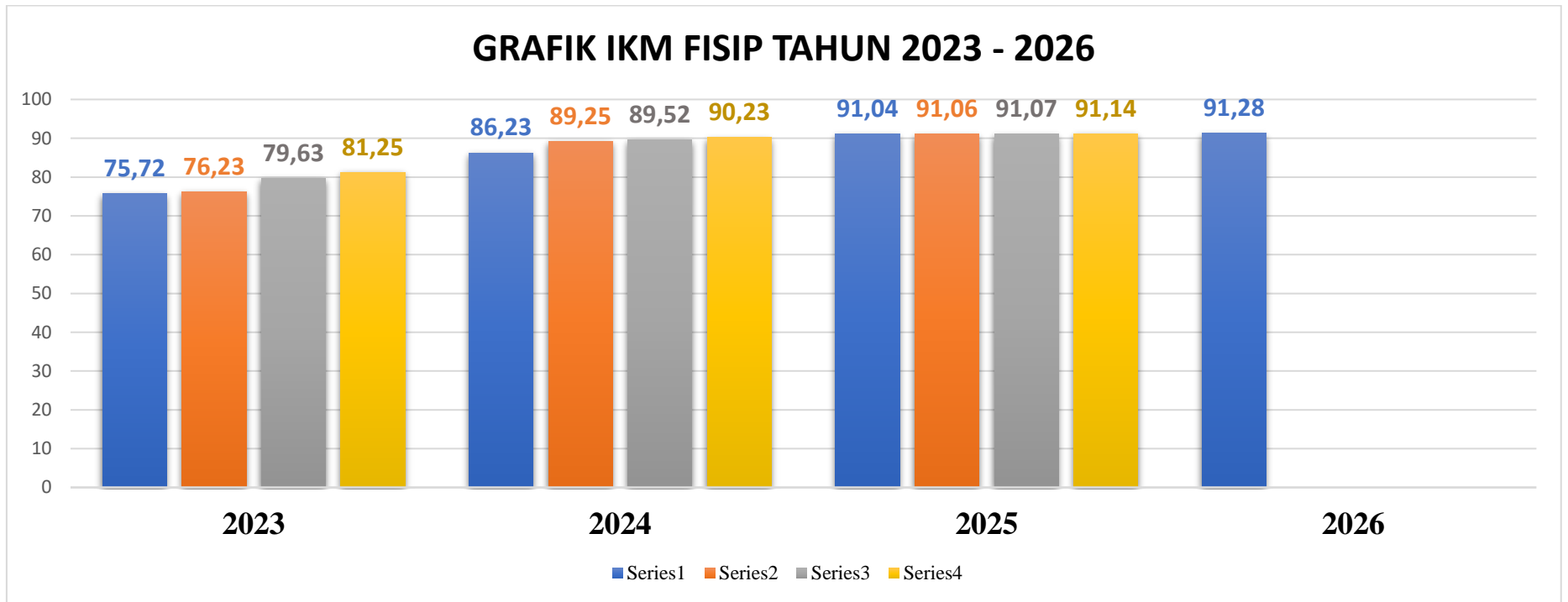


Mahasiswa maju ke depan menuju loket pelayanan menyampaikan pelayanan yang ingin diterima kepada petugas pelayanan setelah dipanggil berdasarkan nomor urut antrean kedatangan



Mahasiswa Melakukan Scan *QR Code* SKM FISIP UNRI

DATA RESPONDEN DAN PROSES PERHITUNGAN IKM FISIP UNRI
[SKM FISIP TRIWULAN I 2026](#)



Gambar 4 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2026