

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II TAHUN 2026



KATA SAMBUTAN

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Segala puji dan syukur kami haturkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, serta karunia-Nya. Atas izin dan pertolongan-Nya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau (FISIP UNRI) telah berhasil menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 tepat pada waktu yang telah ditetapkan.

Laporan ini merupakan manifestasi komitmen berkelanjutan fakultas dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang profesional, akuntabel, transparan, serta berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan. Guna menjamin objektivitas dan representativitas hasil survei terhadap kondisi empiris di lapangan, responden dipilih secara purposif dari beragam elemen komunitas akademik, yang meliputi mahasiswa, orang tua/wali, dan lulusan (alumni) FISIP UNRI.

Hasil survei pada periode ini menunjukkan capaian yang senantiasa menggembirakan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tercatat sebesar 91,33, atau mengalami peningkatan sebesar 0,05 poin dibandingkan dengan capaian triwulan sebelumnya, yakni 91,28. Pencapaian tersebut sekaligus mempertahankan kategori mutu pelayanan "Sangat Baik." Peningkatan ini merefleksikan sinergi yang kokoh antarunit penyelenggara layanan, tingginya dedikasi para petugas, serta tertanamnya budaya kerja yang senantiasa menjunjung tinggi mutu.

Meskipun demikian, capaian tersebut tidak seyogianya menumbuhkan sikap berpuas diri. Sebaliknya, prestasi yang telah diraih hendaknya dimaknai sebagai fondasi reflektif untuk senantiasa mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan. Prioritas perbaikan perlu diarahkan pada aspek-aspek yang masih menyisakan ruang peningkatan, melalui inovasi dan transformasi layanan yang lebih responsif, efektif, serta adaptif terhadap dinamika kebutuhan pengguna. Hakikat pelayanan publik bersifat dinamis; oleh karena itu, kesadaran untuk terus menyempurnakan diri merupakan determinan utama bagi keberhasilan jangka panjang.

Kami menyampaikan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh tim yang terlibat dalam pelaksanaan survei. Dedikasi, etos kerja, dan profesionalisme yang ditunjukkan sejak tahap pengumpulan data hingga analisis hasil patut kami apresiasi secara mendalam. Ucapan terima kasih yang serupa juga kami sampaikan kepada seluruh responden atas partisipasi aktif serta masukan yang sangat bermakna. Semoga laporan ini dapat menjadi rujukan strategis dalam peningkatan kualitas layanan di lingkungan FISIP UNRI, sekaligus berkontribusi dalam memperkuat budaya pelayanan publik yang unggul di lingkungan perguruan tinggi.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, 02 Juli 2026

Dekan 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 merampungkan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Triwulan II Tahun 2026. Penyelesaian dokumen ini terlaksana secara tepat waktu, tertib, serta selaras dengan seluruh ketentuan normatif yang berlaku.

Laporan ini merepresentasikan komitmen institusional fakultas yang bersifat berkelanjutan dalam mengoptimalkan kualitas tata kelola pelayanan publik sekaligus memperkuat kapasitas kinerja kelembagaan. Dalam rangka memperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendalam mengenai persepsi serta tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diselenggarakan, pelaksanaan survei melibatkan mahasiswa, orang tua/wali mahasiswa dan alumni sebagai responden. Hasil pengukuran mengindikasikan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 91,33, yakni mengalami peningkatan sebesar 0,05 poin dibandingkan dengan capaian triwulan sebelumnya. Capaian ini sekaligus mengukuhkan posisi kualitas pelayanan FISIP UNRI dalam kategori "Sangat Baik".

Kami menyampaikan apresiasi dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi, terutama kepada tim pelaksana survei. Tim tersebut telah mendemonstrasikan dedikasi, integritas, serta profesionalisme yang tinggi pada setiap tahapan pekerjaan—sejak perancangan teknis, pengumpulan data, pengolahan informasi, hingga penyusunan laporan. Keberhasilan penyelesaian laporan ini tidak terlepas dari sinergi yang solid dan komitmen kolektif seluruh anggota tim.

Kami berharap laporan SKM ini tidak semata dimaknai sebagai dokumen administratif, melainkan dapat berfungsi sebagai instrumen pengendalian mutu sekaligus bahan refleksi strategis untuk terus meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang. Semoga capaian ini menjadi momentum 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, 02 Juli 2026

Ketua Tim Survei IKM FISIP,

Nakil 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.....	10
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.....	17
1. Indeks unsur pelayanan	20
2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	20
BAB IV PENUTUP	25
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN.....	31

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	24

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.....	21
Gambar 4 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2026.....	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan amanat fundamental yang menjadi kewajiban seluruh jajaran aparatur pemerintah di setiap sektor. Landasan yuridisnya tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang selanjutnya dijabarkan secara lebih teknis melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012. Kedua regulasi tersebut mengamanatkan setiap instansi pemerintah, baik pada tingkat pusat maupun daerah, untuk menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur kinerja pelayanan. Dalam kerangka ini, kepuasan masyarakat diposisikan sebagai indikator utama dalam menilai mutu penyelenggaraan pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat, unit-unit penyedia layanan publik dituntut untuk menghadirkan layanan yang lebih adaptif dan selaras dengan kebutuhan pengguna. Meskipun berbagai upaya perbaikan telah dijalankan, keluhan masyarakat masih kerap muncul, baik melalui media massa maupun media sosial. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi publik. Apabila kondisi ini dibiarkan berlarut-larut, ia berpotensi menggerus kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus diprioritaskan dan mendapat perhatian serius dari seluruh aparatur negara. Pelayanan publik bukan sekadar persoalan 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 diperbandingkan 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 teoretis, Survei Kepuasan Masyarakat merupakan instrumen evaluasi yang komprehensif untuk menilai sejauh mana pengguna layanan merasa puas. Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan bentuk kuantifikasi dari hasil survei yang disajikan dalam bentuk angka, yang 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 April hingga Juni 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 mahasiswa, orang tua/wali 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 diubah 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 Februari 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 Penyelenggaraan 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 mahasiswa, orang tua/wali 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. **Mahasiswa:** Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau sebagai penerima utama layanan pendidikan dan berbagai layanan pendukung lainnya.
2. **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.
3. **Wali/Orang Tua Mahasiswa:** Wali/Orang Tua Mahasiswa 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 I Tahun 2026**

No	Kegiatan	April	Mei	Juni	Juli 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 April hingga bulan Juni 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

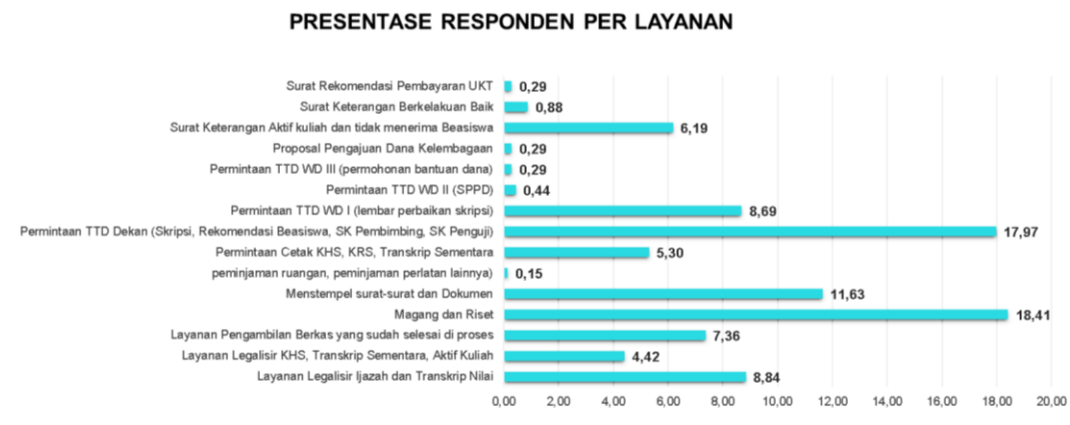
A. Identitas Responden

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 II Tahun 2026

IDENTITAS	JENIS PROFESI (%)	
	Mahasiswa	Lulusan
RESPONDEN	599 (96,77)	20 (3,23)
TOTAL RESPONDEN	619	

Melihat komposisi tabel di atas, data menunjukkan bahwa responden dari kalangan mahasiswa mendominasi penerima layanan di Mal Pelayanan Terpadu FISIP UNRI, dengan proporsi sebesar 96,77%. Pada periode ini jumlah responden adalah 619 orang, lebih sedikit jika dibandingkan dengan Triwulan I Tahun 2026, yaitu 679. Hal ini dikarenakan oleh sebagian pelayanan di FISIP Universitas Riau sudah mengalami digitalisasi.



Gambar 2 Presentase Layanan yang diterima Responden

Diagram presentase responden per layanan memperlihatkan sebaran partisipasi 619 responden pada empat belas jenis layanan di lingkungan FISIP UNRI. Sebaran ini menjadi potret awal mengenai pola akses pengguna terhadap layanan, sekaligus menunjukkan layanan mana yang paling dominan diakses dan layanan mana yang masih minim keterlibatan responden. Dengan jumlah responden sebesar 619 orang, setiap satu persen presentase setara dengan sekitar 6,19

responden, sehingga angka-angka yang tampak kecil pada diagram—misalnya 0,15% atau 0,29%—sesungguhnya hanya diwakili oleh satu hingga dua orang responden. Temuan ini penting diletakkan sebagai basis interpretasi, karena ketimpangan distribusi yang tampak pada diagram tidak semata-mata mencerminkan kualitas layanan, melainkan juga menggambarkan intensitas akses dan pola keterlibatan pengguna dalam proses survei.

Layanan Permintaan TTD Dekan (Skripsi, Rekomendasi Beasiswa, SK Pembimbing, SK Penguji) menempati posisi tertinggi dengan 17,97%, setara dengan sekitar 111 responden. Disusul oleh Layanan Pengambilan Berkas yang sudah selesai di proses sebesar 18,41% atau sekitar 114 responden, dan Menstempel surat-surat dan Dokumen sebesar 11,63% atau sekitar 72 responden. Ketiga layanan ini secara kolektif menyumbang 48,01% dari total responden, atau sekitar 297 responden. Artinya, hampir separuh dari seluruh partisipasi dalam SKM Triwulan II 2026 terkonsentrasi pada tiga layanan yang erat kaitannya dengan penyelesaian studi mahasiswa, khususnya skripsi, pengambilan berkas, dan legalisasi administrasi akademik. Dominasi ini menegaskan bahwa layanan-layanan tersebut merupakan titik episentrum interaksi antara mahasiswa dengan unit pelayanan fakultas. Tingginya volume responden pada kelompok ini memberikan kekuatan statistik yang memadai, sehingga hasil pengukuran kepuasan untuk ketiga layanan tersebut dapat dianggap lebih representatif dan reliabel dibandingkan layanan lainnya.

Pada lapisan berikutnya, terdapat layanan dengan partisipasi sedang, yaitu Layanan Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai sebesar 8,84% atau sekitar 55 responden, Permintaan TTD WD I (lembar perbaikan skripsi) sebesar 8,69% atau sekitar 54 responden, Layanan Pengambilan Berkas yang sudah selesai di proses sebesar 7,36% atau sekitar 46 responden, Surat Keterangan Aktif kuliah dan tidak menerima Beasiswa sebesar 6,19% atau sekitar 38 responden, Permintaan Cetak KHS, KRS, Transkrip Semesteran sebesar 5,30% atau sekitar 33 responden, serta Layanan Legalisir KHS, Transkrip Semesteran, Aktif Kuliah sebesar 4,42% atau sekitar 27 responden. Kelompok ini mencerminkan layanan dengan intensitas penggunaan moderat, yang umumnya bersifat periodik atau situasional, seperti kebutuhan legalisir untuk alumni, cetak KHS dan KRS pada siklus semesteran, serta surat keterangan aktif kuliah untuk keperluan beasiswa atau tunjangan.

Meskipun partisipasinya cukup memadai, kelompok ini masih menyisakan ruang untuk meningkatkan keterlibatan responden agar hasil pengukuran tidak hanya didominasi oleh layanan berbasis skripsi dan pengambilan berkas.

Sementara itu, layanan dengan partisipasi rendah menempati posisi yang perlu mendapat perhatian kritis. Surat Rekomendasi Pembayaran UKT sebesar 0,29% hanya diwakili sekitar 2 responden, Surat Keterangan Berkelakuan Baik sebesar 0,88% sekitar 5 responden, Proposal Pengajuan Dana Kesejahteraan sebesar 0,29% sekitar 2 responden, Permintaan TTD WD III (permohonan bantuan dana) sebesar 0,29% sekitar 2 responden, Permintaan TTD WD II (SPPD) sebesar 0,44% sekitar 3 responden, Permintaan Cetak KHS, KRS, Transkrip Semesteran sebesar 5,30%, Permintaan pinjaman ruangan, peminjaman peralatan lainnya sebesar 0,15% hanya diwakili sekitar 1 responden, serta Magang dan Riset sebesar 7,36% atau sekitar 46 responden. Angka-angka ini menunjukkan bahwa beberapa layanan nyaris tidak memperoleh perhatian dalam survei. Rendahnya partisipasi tersebut dapat disebabkan oleh frekuensi penggunaan yang memang jarang, kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya pengisian SKM, atau kemungkinan adanya duplikasi item layanan yang membingungkan responden. Selain itu, terdapat sekitar 23,96% responden atau sekitar 148 orang yang tidak terdistribusi pada layanan-layanan yang tercantum dalam diagram, sehingga perlu ditelusuri apakah terdapat layanan lain yang tidak ditampilkan atau adanya non-response item dalam instrumen survei.

Secara keseluruhan, distribusi ini menunjukkan bahwa partisipasi responden terkonsentrasi pada layanan administratif yang berkaitan langsung dengan penyelesaian studi mahasiswa, terutama permintaan TTD Dekan, pengambilan berkas, dan stempel dokumen, sementara layanan dengan frekuensi penggunaan rendah masih menghadapi tantangan representativitas. Oleh karena itu, hasil SKM perlu dibaca secara hati-hati dengan mempertimbangkan bobot responden pada masing-masing layanan, agar kesimpulan mengenai kualitas pelayanan tidak semata bertumpu pada layanan yang paling banyak diakses. Dengan jumlah responden 619 orang, penguatan strategi pengumpulan data, evaluasi instrumen survei, serta pemanfaatan hasil SKM secara strategis menjadi prasyarat agar pengukuran kepuasan benar-benar mencerminkan pengalaman seluruh pengguna layanan di lingkungan FISIP UNRI.

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 :

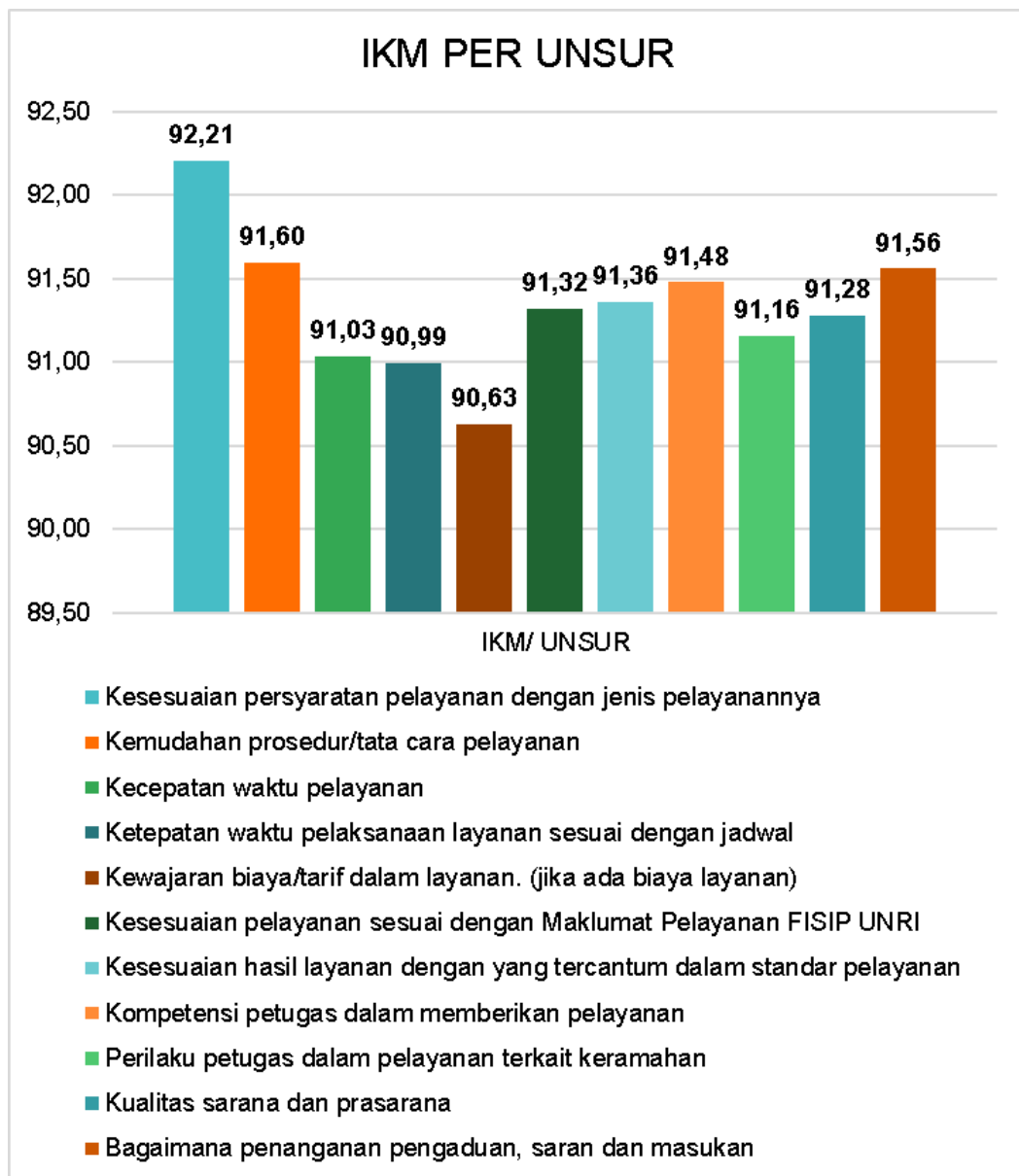
1. Persyaratan pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan
4. Kesesuaian Biaya
5. Kepastian Produk Layanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kesopanan dan Keramahan petugas
8. Kejelasan Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan dan saran

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 II 2026

Infografis IKM per Unsur menyajikan gambaran yang sangat penting mengenai distribusi capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) FISIP UNRI berdasarkan sebelas unsur pelayanan yang diukur. Jika pada analisis sebelumnya kita melihat sebaran responden per jenis layanan, maka infografis ini melangkah lebih jauh dengan membedah dimensi mutu apa saja yang dinilai oleh masyarakat. Sebanyak sebelas unsur disandingkan secara berdampingan, masing-masing dengan nilai IKM tersendiri, sehingga pembaca dapat dengan cepat mengidentifikasi unsur mana yang telah mencapai kinerja tinggi dan unsur mana yang masih menyisakan ruang perbaikan. Rentang nilai pada diagram bergerak dari

90,63 sebagai capaian terendah hingga 92,21 sebagai capaian tertinggi, dengan rata-rata keseluruhan yang berada pada kisaran 91,33. Rentang sebesar 1,58 poin ini tergolong cukup sempit, yang mengindikasikan bahwa secara umum kualitas pelayanan berada pada level yang relatif merata dan konsisten. Meskipun demikian, variasi kecil ini tetap penting untuk dicermati karena setiap unsur memiliki bobot yang berbeda dalam membentuk persepsi publik terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Unsur dengan capaian tertinggi adalah Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dengan nilai 92,21. Nilai ini menempati posisi puncak dan menunjukkan bahwa aspek kejelasan persyaratan telah menjadi kekuatan utama FISIP UNRI. Pengguna layanan merasa bahwa syarat yang diminta benar-benar relevan dan sesuai dengan jenis layanan yang diajukan, sehingga tidak menimbulkan kebingungan atau beban administratif yang berlebihan. Capaian ini penting karena persyaratan merupakan titik kontak pertama antara pengguna dan penyelenggara layanan; jika persyaratan jelas dan relevan, maka pengalaman awal pengguna akan positif dan berpotensi meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Disusul kemudian oleh unsur Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan dengan nilai 91,60, yang menegaskan bahwa alur dan mekanisme pelayanan telah dipandang cukup sederhana dan mudah diikuti. Kedua unsur ini saling memperkuat: persyaratan yang jelas akan semakin efektif apabila prosedur yang dilalui juga mudah dan tidak berbelit-belit.

Pada posisi berikutnya, terdapat Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 91,56, yang menunjukkan bahwa mekanisme respons terhadap keluhan dan umpan balik pengguna telah berjalan dengan baik. Nilai ini cukup strategis karena penanganan pengaduan merupakan cerminan akuntabilitas dan responsivitas institusi. Selanjutnya, Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan memperoleh 91,48, yang mengindikasikan bahwa output layanan telah sesuai dengan janji dan standar yang ditetapkan. Unsur Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI mencatat 91,36, sedangkan Kualitas sarana dan prasarana memperoleh 91,32. Ketiga unsur ini berada pada klaster atas menengah dan menunjukkan bahwa dimensi kepatuhan terhadap standar, pemenuhan janji layanan, serta dukungan fasilitas fisik telah

memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas sarana dan prasarana, meskipun berada di bawah kesesuaian persyaratan, tetap menunjukkan bahwa infrastruktur pendukung layanan dinilai memadai oleh sebagian besar responden.

Memasuki klaster menengah, terdapat Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan yang telah disebutkan, serta Kualitas sarana dan prasarana di angka 91,32. Kemudian, Kecepatan waktu pelayanan mencatat 91,03, dan Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal memperoleh 90,99. Kedua unsur ini berkaitan erat dengan dimensi waktu, yang sering menjadi sumber keluhan dalam pelayanan publik. Nilai di kisaran 91 menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah berjalan cukup cepat dan tepat waktu, masih terdapat celah untuk meningkatkan efisiensi temporal, terutama pada layanan-layanan dengan volume tinggi seperti permintaan TTD Dekan dan pengambilan berkas. Sementara itu, Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan mencatat 91,16, dan Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan memperoleh 91,28. Kedua unsur ini menyoroti dimensi sumber daya manusia, yang mencakup kapasitas teknis dan sikap interpersonal petugas. Nilai tersebut menunjukkan bahwa petugas dinilai kompeten dan cukup ramah, namun masih terdapat ruang untuk penguatan pelatihan teknis dan pengembangan budaya pelayanan yang lebih hangat dan empatik.

Unsur dengan capaian terendah adalah Kewajaran biaya/tarif dalam layanan (jika ada biaya layanan) dengan nilai 90,63. Nilai ini menempati posisi paling bawah dan menjadi titik kritis yang perlu mendapat perhatian serius. Meskipun sebagian besar layanan di FISIP UNRI mungkin tidak memungut biaya, persepsi mengenai kewajaran biaya tetap menjadi perhatian responden. Rendahnya nilai pada unsur ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya transparansi informasi mengenai komponen biaya, adanya biaya tidak resmi yang dirasakan pengguna, atau perbandingan dengan layanan serupa di institusi lain. Jika tidak ditangani dengan baik, persepsi mengenai ketidakwajaran biaya berpotensi menggerus kepercayaan terhadap institusi dan menurunkan kepuasan secara keseluruhan, meskipun unsur-unsur lain telah mencapai nilai tinggi.

Secara keseluruhan, infografis ini menunjukkan bahwa kekuatan utama pelayanan FISIP UNRI terletak pada kejelasan persyaratan, kemudahan prosedur, dan penanganan pengaduan, sedangkan titik lemah terletak pada kewajaran biaya, ketepatan waktu, dan kecepatan pelayanan. Pola ini mengindikasikan bahwa pelayanan telah berjalan pada jalur yang benar secara prosedural dan administratif, namun masih menghadapi tantangan pada dimensi waktu dan biaya. Oleh karena itu, prioritas perbaikan ke depan hendaknya diarahkan pada transparansi tarif, optimalisasi alur kerja untuk mempercepat waktu layanan, serta penguatan kompetensi dan keramahan petugas. Dengan rentang nilai yang sempit, peningkatan kecil pada unsur-unsur terendah akan berdampak signifikan terhadap IKM agregat, sehingga strategi perbaikan yang terfokus dan berbasis data menjadi kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan kategori mutu pelayanan "Sangat Baik" di lingkungan FISIP UNRI.

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

Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan II 2026

No	Pernyataan	Jumlah Nilai/Unit	NRR/ Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	2283	3,69	0,09	0,34
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	2268	3,66	0,09	0,33
3	Kecepatan waktu pelayanan	2254	3,64	0,09	0,33
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	2253	3,64	0,09	0,33
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	2244	3,63	0,09	0,33
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI	2261	3,65	0,09	0,33
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	2262	3,65	0,09	0,33
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	2265	3,66	0,09	0,33
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	2257	3,65	0,09	0,33

No	Pernyataan	Jumlah Nilai/Unit	NRR/ Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang
10	Kualitas sarana dan prasarana	2260	3,65	0,09	0,33
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan	2267	3,66	0,09	0,33
	IKM				3,65
	KONVERSI IKM				91,33
	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 91,33 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.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) FISIP UNRI Triwulan II Tahun 2026 menyajikan sebelas unsur pelayanan yang menjadi dasar penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Setiap unsur memiliki Jumlah Nilai/Unit, Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur, Bobot Nilai Tertimbang, dan NRR Tertimbang. Konfigurasi ini menunjukkan bahwa penghitungan IKM dilakukan dengan metode tertimbang, di mana setiap unsur memperoleh bobot yang sama, yaitu 0,09. Bobot ini diperoleh dari hasil pembagian 1 terhadap 11 unsur, yang dibulatkan menjadi dua desimal. Dengan bobot yang setara, setiap unsur memiliki kontribusi yang proporsional terhadap nilai IKM akhir, sehingga tidak ada unsur yang secara struktural mendominasi hasil pengukuran. Pendekatan ini penting untuk memastikan bahwa IKM mencerminkan keseimbangan penilaian terhadap seluruh dimensi pelayanan, bukan hanya pada aspek-aspek tertentu yang kebetulan memperoleh nilai tinggi.

Apabila dicermati dari sisi NRR per Unsur, seluruh unsur berada pada rentang 3,63 hingga 3,69. Rentang sebesar 0,06 poin ini tergolong sangat sempit dan menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kesebelas unsur pelayanan relatif homogen dan konsisten. Tidak terdapat unsur yang menonjol sangat tinggi, namun juga tidak terdapat unsur yang terpuruk secara signifikan. Pola ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan FISIP UNRI telah berada pada level yang stabil dan merata, dengan variasi antarunsur yang minimal. Meskipun

demikian, variasi kecil ini tetap penting untuk dianalisis karena setiap 0,01 poin perubahan pada NRR dapat memengaruhi nilai NRR Tertimbang dan, pada akhirnya, nilai IKM secara agregat.

Unsur dengan NRR tertinggi adalah Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dengan nilai 3,69. Capaian ini menempatkan aspek kejelasan persyaratan sebagai kekuatan utama pelayanan FISIP UNRI. Tingginya nilai pada unsur ini menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa syarat yang diminta benar-benar relevan, tidak berlebihan, dan sesuai dengan jenis layanan yang diajukan. Dalam konteks pelayanan publik, persyaratan merupakan titik kontak pertama yang menentukan kesan awal pengguna; apabila persyaratan dinilai jelas dan wajar, maka pengalaman awal pengguna akan positif dan berpotensi meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Disusul kemudian oleh tiga unsur dengan NRR 3,66, yaitu Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan, Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, dan Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan. Ketiga unsur ini mencerminkan dimensi prosedural, kompetensi sumber daya manusia, dan responsivitas institusi yang dinilai telah berjalan dengan baik. Nilai 3,66 pada unsur penanganan pengaduan cukup strategis karena menunjukkan bahwa mekanisme respons terhadap keluhan dan umpan balik pengguna telah berjalan efektif, yang pada gilirannya memperkuat akuntabilitas dan kepercayaan publik.

Pada lapisan berikutnya, terdapat unsur Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI, Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan, Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan, dan Kualitas sarana dan prasarana, masing-masing dengan NRR 3,65. Keempat unsur ini menunjukkan bahwa dimensi kepatuhan terhadap standar, pemenuhan janji layanan, sikap interpersonal petugas, serta dukungan fasilitas fisik telah memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai 3,65 pada unsur keramahan petugas menunjukkan bahwa perilaku petugas dinilai cukup baik, namun masih menyisakan ruang untuk penguatan budaya pelayanan yang lebih empatik dan hangat. Sementara itu, nilai 3,65 pada kualitas sarana dan prasarana mengindikasikan bahwa infrastruktur pendukung layanan dinilai memadai,

meskipun bukan merupakan faktor yang paling menonjol dalam membentuk kepuasan.

Unsur dengan NRR terendah adalah Kewajaran biaya/tarif dalam layanan (jika ada biaya layanan) dengan nilai 3,63. Nilai ini menempati posisi paling bawah dan menjadi titik kritis yang perlu mendapat perhatian serius. Meskipun selisihnya hanya 0,06 poin dari unsur tertinggi, posisi terendah pada unsur ini tetap penting untuk dicermati karena berkaitan dengan persepsi keadilan finansial pengguna layanan. Rendahnya nilai pada unsur ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya transparansi informasi mengenai komponen biaya, adanya biaya tidak resmi yang dirasakan pengguna, atau perbandingan dengan layanan serupa di institusi lain. Jika tidak ditangani dengan baik, persepsi mengenai ketidakwajaran biaya berpotensi menggerus kepercayaan terhadap institusi dan menurunkan kepuasan secara keseluruhan, meskipun unsur-unsur lain telah mencapai nilai tinggi. Disusul kemudian oleh Kecepatan waktu pelayanan dan Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal dengan NRR 3,64. Kedua unsur ini berkaitan erat dengan dimensi waktu, yang sering menjadi sumber keluhan dalam pelayanan publik. Nilai 3,64 menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah berjalan cukup cepat dan tepat waktu, masih terdapat celah untuk meningkatkan efisiensi temporal, terutama pada layanan-layanan dengan volume tinggi seperti permintaan TTD Dekan dan pengambilan berkas.

Apabila dikonversi ke dalam NRR Tertimbang, seluruh unsur menghasilkan nilai 0,33, kecuali unsur Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya yang menghasilkan 0,34. Perbedaan 0,01 poin ini muncul akibat pembulatan dua desimal, di mana NRR 3,69 dikalikan bobot 0,09 menghasilkan 0,3321 yang dibulatkan menjadi 0,34, sedangkan NRR 3,63 hingga 3,66 dikalikan 0,09 menghasilkan kisaran 0,3267 hingga 0,3294 yang dibulatkan menjadi 0,33. Meskipun secara matematis perbedaan ini tampak kecil, akumulasi dari sebelas unsur menghasilkan IKM sebesar 3,65. Nilai ini kemudian dikonversi ke dalam skala 100 dengan rumus $\text{NRR Tertimbang} \times 25$, sehingga diperoleh IKM sebesar 91,33. Konversi ini menempatkan kualitas pelayanan FISIP UNRI pada kategori "Sangat Baik", sebagaimana tercantum dalam tabel. Kategori ini menunjukkan bahwa secara umum publik merasa puas terhadap layanan yang diberikan, dengan

capaian yang berada pada rentang 81,26 hingga 100,00 sesuai pedoman PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Secara keseluruhan, tabel ini menunjukkan bahwa kekuatan utama pelayanan FISIP UNRI terletak pada kejelasan persyaratan, kemudahan prosedur, kompetensi petugas, dan penanganan pengaduan, sedangkan titik lemah terletak pada kewajaran biaya, kecepatan waktu, dan ketepatan waktu pelayanan. Pola ini mengindikasikan bahwa pelayanan telah berjalan pada jalur yang benar secara prosedural dan administratif, namun masih menghadapi tantangan pada dimensi waktu dan biaya. Oleh karena itu, prioritas perbaikan ke depan hendaknya diarahkan pada transparansi tarif, optimalisasi alur kerja untuk mempercepat waktu layanan, serta penguatan kompetensi dan keramahan petugas. Dengan rentang NRR yang sempit, peningkatan kecil pada unsur-unsur terendah akan berdampak signifikan terhadap IKM agregat, sehingga strategi perbaikan yang terfokus dan berbasis data menjadi kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan kategori mutu pelayanan "Sangat Baik" di lingkungan FISIP UNRI.

BAB IV

PENUTUP

FISIP Universitas Riau telah menegaskan komitmennya terhadap penyelenggaraan pelayanan prima melalui implementasi nyata dua landasan hukum utama, yakni Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Pelayanan Publik. Komitmen tersebut bukan sekadar retorika, melainkan diwujudkan dalam siklus evaluasi berkala melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang melibatkan mahasiswa, alumni, orang tua/wali mahasiswa, serta mitra eksternal. Dengan demikian, FISIP UNRI tidak hanya menyelenggarakan layanan, tetapi juga mengukur, mengevaluasi, dan merencanakan perbaikan secara sistemik.

Hasil SKM Triwulan II 2026 mencatat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,33 dengan kategori "Sangat Baik". Capaian ini bukanlah suatu kebetulan, melainkan menegaskan dua hal sekaligus. Pertama, mutu layanan FISIP UNRI tidak hanya tinggi, tetapi juga konsisten dari waktu ke waktu. Kedua, kepercayaan pemangku kepentingan tetap terjaga. Fakta bahwa nilai tersebut diraih pada triwulan kedua tahun 2026, setelah berbagai dinamika layanan, menunjukkan bahwa sistem pelayanan fakultas memiliki ketahanan dan adaptabilitas yang baik.

Lebih dari sekadar angka, hasil SKM ini hendaknya dibaca sebagai data strategis bagi pimpinan fakultas dan universitas. Tidak cukup hanya berpuas diri dengan predikat "Sangat Baik". Yang diperlukan adalah analisis lanjutan terhadap unsur-unsur yang meskipun telah mencapai nilai tinggi, masih menjadi nilai terendah secara 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 capaian, melainkan 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 pada hari ini, tetapi juga tetap 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



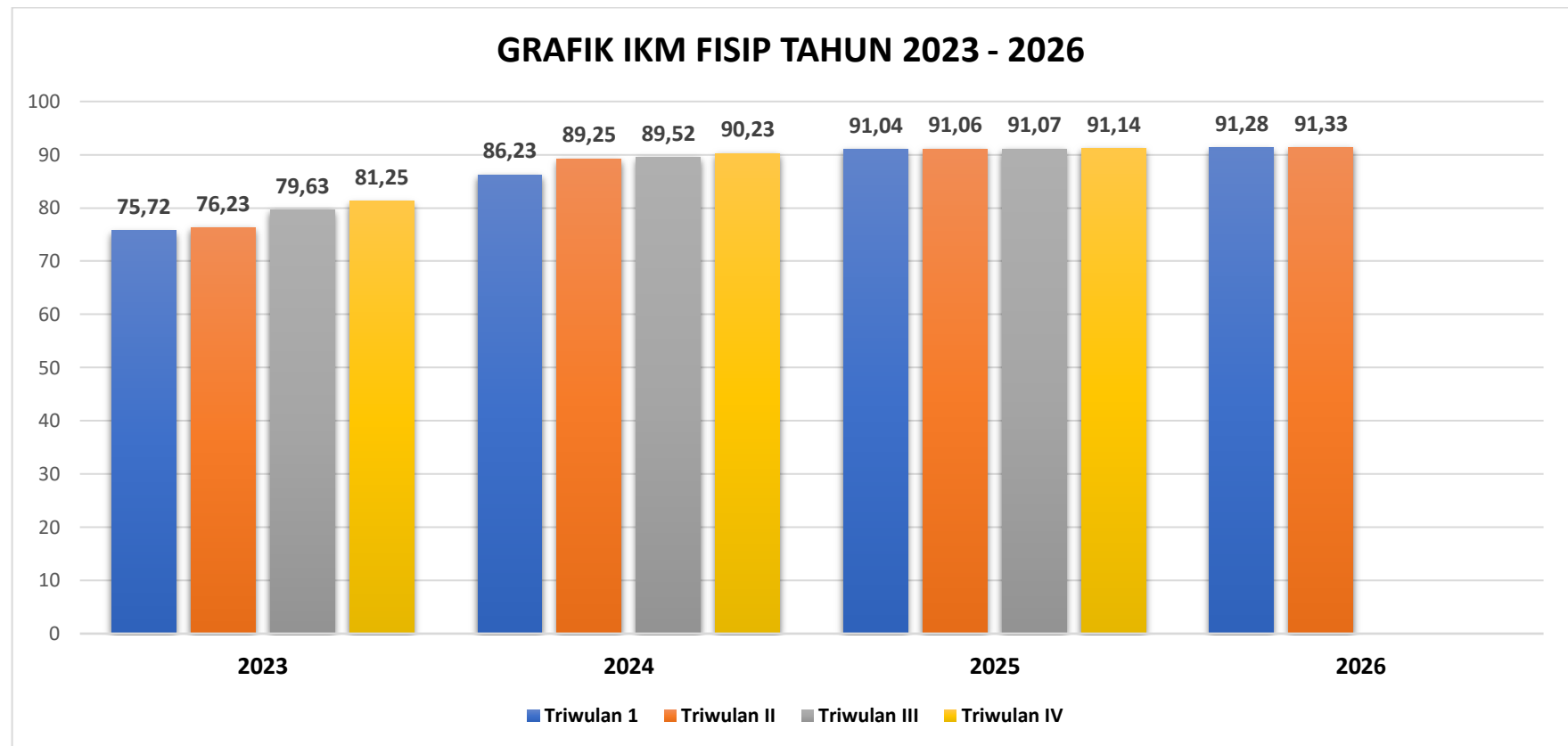
Mahasiswa maju ke depan menuju loket pelayanan menyampaikan pelayanan yang ingin diterima kepada petugas pelayanan setelah dipanggil berdasarkan nomor urut antrean kedatangan



Mahasiswa Melakukan Scan QR Code SKM FISIP UNRI

DATA RESPONDEN DAN PROSES PERHITUNGAN IKM FISIP UNRI

https://my.unri.ac.id/SKM_FISIP_TRIWULAN_II_2026



Gambar 4 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2026