UNIVERSITAS RIAU | FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

DIKTISAINTEK BERDAMPAK




# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2026

# KATA SAMBUTAN

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, taufik, dan karunia-Nya sehingga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau (FISIP UNRI) dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2026 sesuai jadwal yang ditetapkan.

Penyusunan laporan ini merupakan wujud komitmen institusional dalam memperkuat tata kelola pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan mutu secara berkelanjutan. Survei dilaksanakan sebagai instrumen evaluasi untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan sekaligus memperoleh gambaran empiris mengenai pengalaman pengguna layanan. Pemilihan responden menggunakan teknik *purposive sampling* dengan melibatkan mahasiswa, orang tua atau wali mahasiswa, serta alumni. Keterlibatan berbagai kelompok tersebut diharapkan dapat memperkaya perspektif dalam penilaian kualitas pelayanan fakultas.

Hasil survei menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan III Tahun 2026 mencapai 91,56, meningkat 0,23 poin dari capaian Triwulan II sebesar 91,33. Nilai tersebut mempertahankan mutu pelayanan dalam kategori "Sangat Baik" dan menunjukkan perkembangan positif dalam penilaian pengguna terhadap layanan yang diselenggarakan.

Meskipun demikian, capaian tersebut perlu dipandang sebagai dasar evaluasi, bukan semata-mata indikator keberhasilan. Aspek pelayanan yang masih memerlukan penyempurnaan harus menjadi prioritas melalui tindak lanjut berbasis hasil survei, inovasi, serta penguatan responsivitas terhadap kebutuhan pemangku kepentingan. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan dapat berlangsung secara terencana, terukur, dan berkesinambungan.

Kami menyampaikan penghargaan kepada tim pelaksana atas dedikasi dan profesionalisme dalam perencanaan, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden atas partisipasi dan masukan konstruktif yang diberikan.

Akhirnya, kami berharap laporan ini menjadi landasan empiris bagi pengambilan keputusan, perumusan kebijakan perbaikan, dan penguatan budaya mutu, sehingga FISIP Universitas Riau senantiasa mampu menghadirkan pelayanan publik yang unggul, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan seluruh pemangku kepentingan. Pemanfaatan temuan survei secara konsisten juga diharapkan mendorong koordinasi antarunit, memperjelas prioritas peningkatan layanan, serta memperkuat mekanisme pemantauan dan evaluasi sebagai bagian dari tanggung jawab kelembagaan kepada seluruh pengguna layanan secara berkelanjutan.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Pekanbaru, 08 Oktober 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 menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2026 secara tepat waktu dan sistematis, dengan memperhatikan prinsip akuntabilitas serta ketentuan penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei ini dilaksanakan untuk memperoleh informasi empiris mengenai persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan fakultas. Responden meliputi mahasiswa, orang tua atau wali mahasiswa, serta lulusan (alumni), sehingga penilaian dapat mengakomodasi beragam perspektif pemangku kepentingan. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan III Tahun 2026 mencapai 91,56, meningkat 0,23 poin dibandingkan dengan triwulan sebelumnya. Capaian tersebut mempertahankan kategori mutu pelayanan "Sangat Baik" serta mengindikasikan perkembangan positif dalam penilaian pengguna layanan.

Kami menyampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang berkontribusi, khususnya tim pelaksana survei, atas dedikasi, integritas, dan profesionalisme sejak tahap perencanaan, pengumpulan data, pengolahan, analisis, hingga penyusunan laporan. Keberhasilan kegiatan ini mencerminkan pentingnya koordinasi dan kolaborasi antarelemen organisasi dalam mendukung evaluasi kelembagaan. Penghargaan juga disampaikan kepada seluruh responden atas partisipasi dan masukan konstruktif yang menjadi bagian penting dalam upaya penyempurnaan pelayanan.

Kami berharap laporan ini tidak hanya memenuhi kebutuhan administratif, tetapi juga menjadi instrumen evaluasi strategis dan landasan empiris dalam perumusan kebijakan peningkatan mutu. Temuan survei perlu ditindaklanjuti melalui langkah perbaikan yang terencana, terukur, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, FISIP Universitas Riau diharapkan terus memperkuat budaya mutu serta mengembangkan tata kelola pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, adaptif, dan partisipatif demi terwujudnya kepuasan pemangku kepentingan secara berkelanjutan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Pekanbaru, 08 Oktober 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** ..... 12
A. Periode Dan Jadwal Pelaksanaan Survei ..... 12
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** ..... 32

# DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI Triwulan III Tahun 2026 ..... 13
Tabel 2 Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI ..... 13
Tabel 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan Permenpan/ RB Nomor 14 Tahun 2017..... 16
Tabel 4 Jenis Profesi Responden SKM FISIP Triwulan III Tahnu 2026..... 17
Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan III 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 III 2026 ..... 21
Gambar 4 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2026 ..... 38

# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan mandat mendasar yang melekat pada tanggung jawab seluruh aparatur pemerintahan di berbagai sektor. Kerangka yuridisnya ditetapkan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dengan ketentuan pelaksanaan yang dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012. Kedua regulasi tersebut memberikan landasan bagi instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai instrumen penilaian kinerja pelayanan. Dalam konteks tersebut, kepuasan masyarakat menjadi parameter penting untuk mengevaluasi mutu penyelenggaraan pelayanan publik.

Perkembangan teknologi informasi dan peningkatan ekspektasi masyarakat menuntut setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk mengembangkan sistem layanan yang adaptif serta berorientasi pada kebutuhan pengguna. Kendati berbagai langkah pembenahan telah diimplementasikan, pengaduan masyarakat masih ditemukan melalui pemberitaan media massa maupun platform media sosial. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan dan harapan masyarakat. Jika tidak ditangani sistematis, kesenjangan tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan.

Dengan demikian, optimalisasi kualitas pelayanan publik perlu ditempatkan sebagai prioritas yang memperoleh perhatian seluruh aparatur negara. Pelayanan publik tidak terbatas pada aktivitas administratif, tetapi merupakan dimensi esensial penyelenggaraan pemerintahan, khususnya bagi institusi yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Peningkatan kualitas layanan berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat sekaligus menyediakan dasar evaluatif bagi pelaksanaan reformasi birokrasi secara menyeluruh.

Salah satu pendekatan strategis untuk memperkuat kualitas pelayanan ialah penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Instrumen ini digunakan untuk mengidentifikasi persepsi dan mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan

secara objektif. Heterogenitas karakteristik pelayanan publik memerlukan standar pengukuran yang seragam agar hasil evaluasi memiliki keterbandingan serta dapat dimanfaatkan sebagai dasar penyusunan kebijakan. Ketentuan teknis pelaksanaan SKM merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Dalam perspektif konseptual, Survei Kepuasan Masyarakat merupakan mekanisme evaluasi komprehensif untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diterima. Sementara itu, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merepresentasikan hasil pengukuran survei dalam bentuk nilai numerik sebagai indikator untuk memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan..

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 III Tahun 2026 dilaksanakan antara bulan Juli hingga September 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 UndangUndang 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 Apartur 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 Istansi 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 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 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 tebel berikut:

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

| No | Kegiatan | Juli | Agustus | September | Oktober 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 III 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 |

| No | Unsur Pelayanan |
|---|---|
| 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 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 kuanlitatif 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 :

**Jumlah SKM Unit Pelayanan x 25**

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

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

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

# BAB III
# HASIL DAN ANALISIS DATA

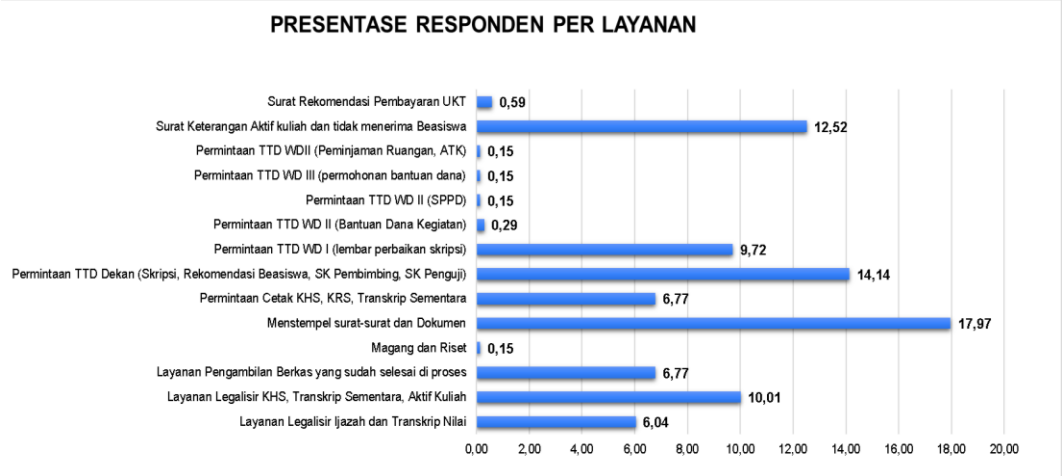
## A. Identitas Responden

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

**Tabel 4 Jenis Profesi Responden SKM FISIP Triwulan III Tahnu 2026**

| IDENTITAS | JENIS PROFESI (%) | |
|---|---|---|
| | Mahasiswa | Lulusan |
| RESPONDEN | 5571 (98,45) | 9 (1,55) |
| TOTAL RESPONDEN | 580 | |

Melihat komposisi tabel di atas, data menunjukkan bahwa responden dari kalangan mahasiswa mendominasi penerima layanan di Mal Pelayanan Terpadu FISIP UNRI, dengan proporsi sebesar 98,45%. Pada periode ini jumlah responden adalah 580 orang, lebih sedikit jika dibandingkan dengan Triwulan II Tahun 2026, yaitu 619. 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 580 responden pada empat belas jenis layanan di lingkungan FISIP UNRI. Berdasarkan grafik distribusi persentase responden menurut jenis layanan, terlihat adanya variasi tingkat pemanfaatan layanan administrasi di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau (FISIP UNRI) pada

Triwulan III Tahun 2026. Distribusi tersebut memberikan gambaran empiris mengenai karakteristik kebutuhan administratif pengguna layanan sekaligus menunjukkan jenis pelayanan yang paling banyak memperoleh penilaian responden. Perbedaan persentase antarkategori mencerminkan keberagaman kebutuhan pengguna dalam mengakses fasilitas pelayanan akademik maupun administratif yang diselenggarakan fakultas.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa pelayanan stempel surat dan dokumen menempati posisi tertinggi dengan persentase sebesar 17,97%. Dominasi kategori tersebut mengindikasikan tingginya kebutuhan pengguna terhadap proses pengesahan dokumen administratif. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pelayanan pengesahan dokumen merupakan salah satu aktivitas yang memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran administrasi akademik. Oleh karena itu, optimalisasi prosedur, ketepatan waktu penyelesaian, dan kemudahan akses pelayanan perlu menjadi perhatian dalam upaya mempertahankan kualitas penyelenggaraan layanan.

Kategori berikutnya adalah permintaan tanda tangan Dekan, yang mencakup pengesahan dokumen skripsi, rekomendasi beasiswa, surat keputusan pembimbing, dan surat keputusan penguji, dengan persentase sebesar 14,14%. Besarnya proporsi tersebut memperlihatkan peran strategis otorisasi pimpinan fakultas dalam mendukung berbagai proses akademik mahasiswa. Pelayanan ini memerlukan koordinasi administratif yang efektif agar proses verifikasi dan pengesahan dokumen dapat dilaksanakan secara tertib, akurat, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selanjutnya, pelayanan surat keterangan aktif kuliah dan tidak menerima beasiswa mencatat persentase sebesar 12,52%. Angka tersebut menunjukkan bahwa penerbitan dokumen keterangan akademik merupakan kebutuhan yang cukup dominan di kalangan pengguna layanan. Dokumen ini memiliki fungsi administratif dalam mendukung berbagai keperluan mahasiswa. Dengan demikian, penyederhanaan prosedur pengajuan dan peningkatan efisiensi penerbitan surat menjadi aspek yang relevan untuk diperhatikan dalam pengembangan kualitas pelayanan.

Pada kelompok layanan dengan persentase menengah, legalisasi KHS, transkrip sementara, dan surat aktif kuliah mencapai 10,01%, sedangkan

permintaan tanda tangan Wakil Dekan I untuk lembar perbaikan skripsi sebesar 9,72%. Kedua kategori tersebut berkaitan erat dengan kebutuhan administrasi akademik dan penyelesaian studi mahasiswa. Proporsi ini menunjukkan pentingnya ketersediaan mekanisme pelayanan yang terstruktur, khususnya dalam mendukung kelancaran proses akademik dan pemenuhan persyaratan administratif mahasiswa.

Sementara itu, permintaan pencetakan KHS, KRS, dan transkrip sementara serta pelayanan pengambilan berkas yang telah selesai diproses masing-masing memperoleh persentase sebesar 6,77%. Adapun pelayanan legalisasi ijazah dan transkrip nilai tercatat sebesar 6,04%. Ketiga kategori tersebut memperlihatkan adanya kebutuhan berkelanjutan terhadap penyediaan, pengambilan, dan pengesahan dokumen akademik. Ketersediaan informasi prosedur yang jelas, kepastian penyelesaian layanan, serta ketepatan administrasi menjadi faktor penting dalam menunjang efektivitas pelayanan tersebut.

Sebaliknya, sejumlah kategori menunjukkan persentase relatif rendah, yaitu surat rekomendasi pembayaran UKT sebesar 0,59%, permintaan tanda tangan Wakil Dekan II untuk bantuan dana kegiatan sebesar 0,29%, serta beberapa layanan lainnya yang masing-masing mencapai 0,15%. Kategori terakhir mencakup permintaan tanda tangan terkait peminjaman ruangan dan ATK, permohonan bantuan dana, SPPD, serta pelayanan magang dan riset. Rendahnya proporsi responden pada kategori tersebut tidak dapat secara langsung diinterpretasikan sebagai rendahnya kualitas pelayanan, karena distribusi responden lebih menggambarkan keterwakilan jenis layanan dalam survei daripada tingkat kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, distribusi responden memperlihatkan bahwa pelayanan administrasi dokumen dan pengesahan akademik merupakan kelompok layanan yang menonjol dalam hasil survei. Temuan ini dapat dimanfaatkan sebagai pertimbangan awal dalam menentukan prioritas evaluasi operasional, terutama pada layanan dengan keterlibatan responden relatif tinggi. Namun, interpretasi hasil perlu mempertimbangkan bahwa persentase yang ditampilkan belum mencerminkan keseluruhan distribusi sebesar 100%.

Dengan demikian, penguatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada penyederhanaan prosedur, optimalisasi koordinasi antarunit, peningkatan

aksesibilitas informasi, dan pemanfaatan teknologi administrasi. Evaluasi terhadap seluruh kategori tetap diperlukan agar peningkatan mutu pelayanan berlangsung secara inklusif, proporsional, terukur, dan berkesinambungan, sesuai dengan kebutuhan serta ekspektasi pemangku kepentingan FISIP Universitas Riau.

**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 :

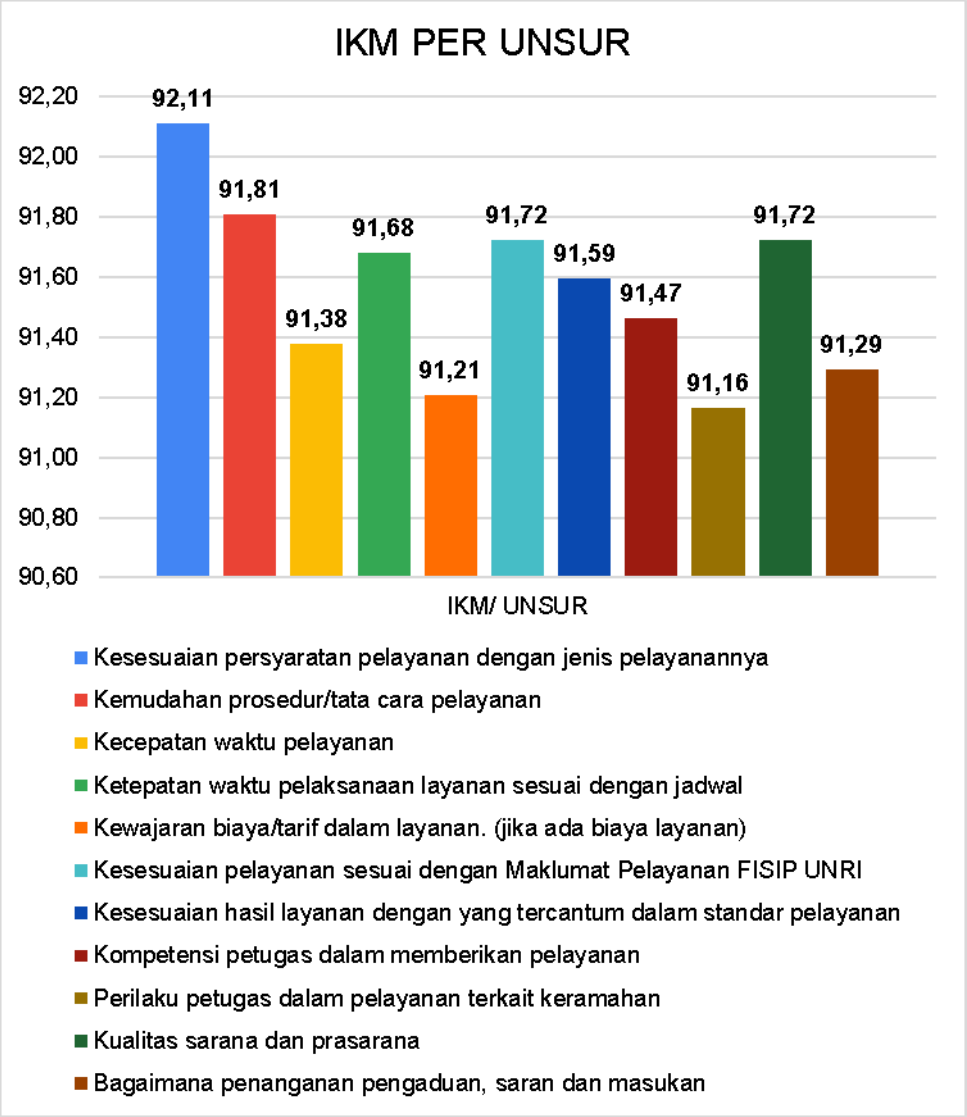
1. Persyaratan pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan
4. Kesesuaian Biaya
5. Kepastian Produk Layanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kesopanan dan Keramahan petugas
8. Kejelasan Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan dan saran

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 **580 orang**, berikut adalah hasil pengukuran selama lebih kurang 3 (tiga) bulan mulai dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil:




Gambar 3 Hasil IKM per Unsur FISIP UNRI Triwulan III 2026

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Triwulan III Tahun 2026, kualitas pelayanan publik di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau (FISIP UNRI) menunjukkan capaian yang sangat positif. Penilaian terhadap sebelas unsur pelayanan memperlihatkan bahwa seluruh indikator memperoleh nilai di atas 91,00, dengan rentang capaian antara 91,16 hingga 92,11. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa persepsi pengguna terhadap berbagai dimensi pelayanan relatif konsisten dan berada pada kategori "Sangat Baik". Meskipun demikian, perbedaan capaian antarelemen tetap perlu dianalisis secara komprehensif untuk mengidentifikasi keunggulan serta aspek pelayanan yang memerlukan optimalisasi secara berkelanjutan.

Unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya memperoleh nilai tertinggi, yaitu 92,11. Capaian ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian sangat positif terhadap kesesuaian persyaratan administratif dengan karakteristik layanan yang dibutuhkan. Kejelasan persyaratan merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berkontribusi terhadap kepastian prosedur, efisiensi administrasi, dan kemudahan akses pengguna. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa mekanisme penetapan persyaratan pelayanan telah dinilai berjalan secara efektif oleh responden. Oleh karena itu, konsistensi penyampaian informasi dan penyederhanaan persyaratan tetap perlu dipertahankan guna meningkatkan pengalaman pengguna layanan.

Unsur kemudahan prosedur atau tata cara pelayanan menempati posisi berikutnya dengan nilai 91,81. Hasil ini mencerminkan penilaian positif terhadap kejelasan alur pelayanan serta kemudahan pengguna dalam mengikuti tahapan administratif. Prosedur yang sederhana dan sistematis berperan penting dalam meminimalkan hambatan birokratis. Namun, penguatan digitalisasi, integrasi informasi, dan penyederhanaan tahapan pelayanan tetap menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi operasional serta aksesibilitas pelayanan.

Selanjutnya, unsur kesesuaian pelayanan dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI dan kualitas sarana serta prasarana masing-masing memperoleh nilai 91,72. Kesamaan capaian tersebut menunjukkan bahwa kedua unsur mendapatkan penilaian relatif seimbang. Kesesuaian dengan maklumat pelayanan merepresentasikan penilaian pengguna terhadap konsistensi penyelenggaraan layanan berdasarkan komitmen institusional yang telah ditetapkan. Sementara itu, kualitas sarana dan prasarana menggambarkan persepsi responden terhadap dukungan fasilitas pelayanan. Kedua dimensi tersebut perlu dipertahankan melalui pengawasan standar pelayanan dan pemeliharaan fasilitas secara berkala.

Unsur ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai jadwal memperoleh nilai 91,68. Capaian ini mengindikasikan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap kemampuan unit pelayanan dalam memenuhi ketentuan waktu penyelesaian. Ketepatan waktu merupakan indikator penting dalam menciptakan kepastian pelayanan dan meningkatkan kepercayaan pengguna. Meskipun demikian, penguatan mekanisme pemantauan durasi penyelesaian, koordinasi

antarunit, serta optimalisasi sistem administrasi diperlukan untuk menjaga konsistensi kinerja pelayanan.

Pada unsur kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan, diperoleh nilai 91,59. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keluaran pelayanan secara umum telah dinilai sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kesesuaian hasil pelayanan menjadi dimensi penting karena berkaitan langsung dengan ketepatan, kelengkapan, dan keandalan produk administratif yang diterima pengguna. Pengendalian mutu dokumen serta verifikasi hasil pelayanan perlu terus diperkuat guna meminimalkan potensi kesalahan administratif.

Sementara itu, kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan memperoleh nilai 91,47. Capaian ini menggambarkan penilaian positif terhadap kemampuan petugas dalam melaksanakan tanggung jawab pelayanan. Kompetensi petugas mencakup pengetahuan, keterampilan teknis, dan kemampuan memberikan informasi secara tepat. Pengembangan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, evaluasi kinerja, serta peningkatan literasi teknologi menjadi langkah relevan untuk memperkuat profesionalisme aparatur pelayanan.

Unsur kecepatan waktu pelayanan memperoleh nilai 91,38, sedangkan penanganan pengaduan, saran, dan masukan mencatat nilai 91,29. Kedua unsur tersebut relatif lebih rendah dibandingkan sebagian besar indikator lainnya. Temuan ini memberikan indikasi mengenai pentingnya peningkatan efisiensi proses pelayanan serta penguatan mekanisme pengelolaan pengaduan. Penyediaan kanal pengaduan yang mudah diakses, kejelasan prosedur tindak lanjut, dan pemantauan waktu respons dapat menjadi bagian dari strategi perbaikan yang lebih terarah.

Adapun unsur kewajaran biaya atau tarif pelayanan memperoleh nilai 91,21, sementara perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan mencatat nilai terendah, yaitu 91,16. Meskipun keduanya tetap berada pada kategori “Sangat Baik”, capaian tersebut menunjukkan adanya ruang peningkatan dalam aspek transparansi pembiayaan dan kualitas interaksi interpersonal. Khususnya pada dimensi keramahan, penguatan etika pelayanan, komunikasi empatik, dan orientasi terhadap kebutuhan pengguna menjadi perhatian penting dalam membangun pengalaman pelayanan yang lebih positif.

Secara keseluruhan, hasil pengukuran menunjukkan bahwa kualitas pelayanan FISIP Universitas Riau telah memperoleh penilaian yang sangat baik pada seluruh unsur. Selisih antara nilai tertinggi dan terendah sebesar 0,95 poin memperlihatkan variasi penilaian yang relatif terbatas. Namun, tingginya capaian indeks tidak menghilangkan kebutuhan terhadap evaluasi dan penyempurnaan berkelanjutan. Prioritas tindak lanjut dapat diarahkan pada peningkatan keramahan petugas, transparansi biaya, efektivitas penanganan pengaduan, serta percepatan proses pelayanan.

Dengan demikian, hasil survei perlu dimanfaatkan sebagai landasan empiris dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu berbasis kebutuhan pengguna. Penguatan kompetensi aparatur, optimalisasi prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, dan evaluasi berkala diharapkan mampu mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan seluruh pemangku kepentingan FISIP Universitas Riau.

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

**Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan III 2026**

| No | Pernyataan | Jumlah Nilai/Unit | NRR/ Unsur | Bobot Nilai Tertimbang | NRR Tertimbang |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya | 2137 | 3,68 | 0,09 | 0,33 |
| 2 | Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan | 2130 | 3,67 | 0,09 | 0,33 |
| 3 | Kecepatan waktu pelayanan | 2120 | 3,66 | 0,09 | 0,33 |
| 4 | Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal | 2127 | 3,67 | 0,09 | 0,33 |
| 5 | Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan) | 2116 | 3,65 | 0,09 | 0,33 |
| 6 | Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI | 2128 | 3,67 | 0,09 | 0,33 |
| 7 | Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan | 2125 | 3,66 | 0,09 | 0,33 |

| No | Pernyataan | Jumlah Nilai/Unit | NRR/ Unsur | Bobot Nilai Tertimbang | NRR Tertimbang |
|---|---|---|---|---|---|
| 8 | Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan | 2122 | 3,66 | 0,09 | 0,33 |
| 9 | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan | 2115 | 3,65 | 0,09 | 0,33 |
| 10 | Kualitas sarana dan prasarana | 2128 | 3,67 | 0,09 | 0,33 |
| 11 | Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan | 2118 | 3,65 | 0,09 | 0,33 |
| | **IKM** | | | | **3,66** |
| | **KONVERSI IKM** | | | | **91,56** |
| | **NILAI PELAYANAN** | | | | **SANGAT BAIK** |

Berdasarkan data pada Tabel 5, seluruh 11 unsur pelayanan mendapatkan nilai yang sangat baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,66 (skala 1–4) atau setara dengan 91,56 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.

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2026, penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau (FISIP UNRI) menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat positif. Hasil pengukuran terhadap sebelas unsur pelayanan menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,66, dengan nilai konversi sebesar 91,56, sehingga dikategorikan dalam mutu pelayanan “Sangat Baik”. Capaian tersebut mengindikasikan bahwa secara umum pengguna layanan memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan fakultas. Meskipun demikian, variasi nilai antarunsur tetap perlu dianalisis sebagai landasan dalam mengidentifikasi keunggulan pelayanan dan menentukan prioritas penyempurnaan secara berkelanjutan.

Pengukuran dilakukan berdasarkan sebelas unsur pelayanan yang mencakup aspek persyaratan, prosedur, kecepatan, ketepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian dengan maklumat pelayanan, kesesuaian hasil, kompetensi petugas, keramahan, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Setiap unsur

memiliki bobot nilai tertimbang yang ditampilkan sebesar 0,09, sedangkan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur tercatat sebesar 0,33 setelah pembulatan. Penerapan pembobotan tersebut dimaksudkan untuk memberikan kontribusi yang seimbang terhadap setiap indikator dalam penghitungan indeks secara keseluruhan.

Unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya memperoleh capaian tertinggi, dengan jumlah nilai sebesar 2.137 dan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,68. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian paling positif terhadap relevansi dan kejelasan persyaratan administratif yang ditetapkan. Kesesuaian persyaratan merupakan komponen fundamental dalam pelayanan publik karena berhubungan dengan kepastian administrasi, kemudahan akses, serta efisiensi proses pengurusan dokumen. Oleh karena itu, konsistensi penyampaian informasi persyaratan perlu dipertahankan melalui penguatan standar operasional dan keterbukaan informasi pelayanan.

Selanjutnya, unsur kemudahan prosedur atau tata cara pelayanan memperoleh jumlah nilai sebesar 2.130 dengan NRR 3,67. Capaian tersebut mencerminkan persepsi positif terhadap kemudahan mekanisme pelayanan yang tersedia. Prosedur yang sistematis, sederhana, dan mudah dipahami berperan penting dalam mengurangi hambatan administratif. Penguatan digitalisasi pelayanan dan penyederhanaan alur pengajuan dokumen dapat menjadi strategi untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan capaian indikator ini.

Unsur ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai jadwal memperoleh jumlah nilai 2.127 dengan NRR 3,67. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai pelaksanaan pelayanan telah memiliki tingkat kesesuaian yang baik terhadap jadwal yang ditetapkan. Ketepatan waktu berkaitan erat dengan kepastian pelayanan dan efektivitas pengelolaan administrasi. Meskipun demikian, pemantauan waktu penyelesaian serta optimalisasi koordinasi antarunit tetap diperlukan untuk memastikan konsistensi pelaksanaan pelayanan.

Pada unsur kesesuaian pelayanan dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI, diperoleh jumlah nilai 2.128 dan NRR 3,67. Nilai tersebut mengindikasikan adanya penilaian positif terhadap kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan komitmen pelayanan yang telah ditetapkan institusi. Hal ini menjadi aspek penting

dalam memperkuat akuntabilitas kelembagaan, khususnya terkait konsistensi penerapan standar pelayanan dan pemenuhan hak pengguna.

Unsur kualitas sarana dan prasarana juga memperoleh jumlah nilai 2.128 dengan NRR 3,67. Capaian ini menggambarkan persepsi yang baik terhadap fasilitas pendukung pelayanan, termasuk ketersediaan sarana administratif dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Optimalisasi pemeliharaan fasilitas, peningkatan aksesibilitas, serta pengembangan infrastruktur teknologi informasi perlu terus dilakukan guna mendukung efektivitas pelayanan secara berkelanjutan.

Sementara itu, unsur kecepatan waktu pelayanan memperoleh jumlah nilai 2.120 dengan NRR 3,66. Capaian tersebut menunjukkan bahwa aspek kecepatan memperoleh penilaian positif, meskipun masih terdapat peluang peningkatan dibandingkan dengan unsur yang memiliki nilai lebih tinggi. Penguatan sistem antrean, penyederhanaan tahapan administrasi, dan optimalisasi pelayanan berbasis teknologi dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efisiensi waktu pelayanan.

Unsur kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan mencatat jumlah nilai 2.125 dan NRR 3,66, sedangkan kompetensi petugas memperoleh jumlah nilai 2.122 dengan NRR yang sama. Kedua indikator tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian baik terhadap kesesuaian keluaran pelayanan serta kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas. Peningkatan kompetensi melalui pelatihan teknis, penguatan pemahaman prosedur, dan evaluasi kinerja diperlukan untuk menjaga profesionalisme serta ketepatan hasil pelayanan.

Adapun unsur kewajaran biaya atau tarif pelayanan memperoleh jumlah nilai 2.116 dengan NRR 3,65. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap aspek pembiayaan relatif positif, tetapi masih memerlukan perhatian dalam konteks transparansi informasi biaya. Kejelasan ketentuan tarif, termasuk informasi mengenai layanan tanpa pungutan, perlu dikomunikasikan secara konsisten agar pengguna memperoleh kepastian administratif.

Unsur perilaku petugas terkait keramahan mencatat jumlah nilai terendah, yaitu 2.115, dengan NRR 3,65. Meskipun tetap menunjukkan kategori pelayanan yang sangat baik secara keseluruhan, indikator ini dapat menjadi salah satu prioritas evaluasi. Penguatan komunikasi interpersonal, etika pelayanan, sikap responsif,

serta pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna diperlukan untuk meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan penerima layanan.

Selanjutnya, unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh jumlah nilai 2.118 dengan NRR 3,65. Temuan tersebut menunjukkan pentingnya penguatan mekanisme pengelolaan umpan balik pengguna. Penyediaan kanal pengaduan yang mudah diakses, kejelasan prosedur tindak lanjut, dan keterbukaan informasi penyelesaian pengaduan dapat mendukung peningkatan responsivitas sekaligus memperkuat kepercayaan pengguna terhadap institusi.

Secara keseluruhan, rentang NRR sebesar 3,65 hingga 3,68 memperlihatkan bahwa penilaian responden terhadap seluruh unsur pelayanan relatif merata. Selisih yang terbatas mencerminkan konsistensi persepsi positif, meskipun tidak serta-merta menunjukkan keseragaman pengalaman setiap pengguna. Identifikasi prioritas perbaikan hendaknya mempertimbangkan nilai unsur, karakteristik layanan, serta masukan kualitatif responden agar kebijakan yang dirumuskan lebih tepat sasaran.

Dengan demikian, capaian IKM sebesar 91,56 merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kinerja pelayanan FISIP Universitas Riau. Hasil survei diharapkan menjadi dasar penyusunan tindak lanjut yang terencana, terukur, dan berbasis bukti. Penguatan kompetensi petugas, peningkatan keramahan, transparansi pembiayaan, optimalisasi pengelolaan pengaduan, serta pemanfaatan teknologi informasi perlu diarahkan untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan mutu pelayanan. Melalui evaluasi berkesinambungan, FISIP Universitas Riau diharapkan mampu mengembangkan tata kelola pelayanan publik yang semakin profesional, akuntabel, adaptif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan seluruh pemangku kepentingan.

# BAB IV
# PENUTUP

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau (FISIP UNRI) secara konsisten menunjukkan komitmen kelembagaan dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas melalui penerapan prinsip-prinsip yang tertuang dalam Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik. Komitmen tersebut diimplementasikan melalui pelaksanaan evaluasi secara periodik dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai instrumen pengukuran kinerja pelayanan. Pelaksanaan survei melibatkan berbagai kelompok pemangku kepentingan, meliputi mahasiswa, alumni, orang tua/wali mahasiswa, serta mitra eksternal, guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi dan tingkat kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan di lingkungan FISIP Universitas Riau tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan administratif, tetapi juga mengintegrasikan mekanisme pengukuran, evaluasi, dan penyempurnaan kualitas pelayanan secara sistematis dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,56, yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan “Sangat Baik”. Capaian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diselenggarakan FISIP Universitas Riau memperoleh penilaian positif dari pengguna layanan. Selain merefleksikan tingkat kepuasan yang tinggi, hasil ini juga mengindikasikan konsistensi kinerja pelayanan pada periode evaluasi yang berlangsung. Peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan periode sebelumnya menjadi salah satu indikator adanya perkembangan positif dalam penyelenggaraan pelayanan. Namun demikian, capaian tersebut perlu dipahami sebagai representasi persepsi responden pada periode pengukuran, sehingga interpretasinya tetap harus mempertimbangkan karakteristik responden, unsur pelayanan yang dinilai, serta dinamika kebutuhan pemangku kepentingan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat memiliki kedudukan strategis sebagai landasan empiris dalam mendukung proses evaluasi kelembagaan dan perumusan kebijakan peningkatan mutu pelayanan. Oleh karena itu, pencapaian kategori "Sangat Baik" tidak seharusnya dipandang sebagai kondisi akhir yang meniadakan kebutuhan terhadap perbaikan. Analisis terhadap setiap unsur pelayanan tetap diperlukan, khususnya pada indikator yang memperoleh nilai relatif lebih rendah, seperti kewajaran biaya atau tarif pelayanan, keramahan petugas, serta mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Temuan tersebut perlu ditindaklanjuti melalui perencanaan program peningkatan kualitas yang terukur, penguatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi sarana dan prasarana, serta penyempurnaan sistem pengelolaan pengaduan. Integrasi hasil evaluasi ke dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan kelembagaan menjadi aspek penting untuk memastikan bahwa pelaksanaan survei menghasilkan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, capaian Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026 menunjukkan bahwa FISIP Universitas Riau memiliki dasar yang positif dalam mengembangkan tata kelola pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel. Meskipun demikian, keberlanjutan kualitas pelayanan memerlukan kemampuan institusi untuk beradaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi, perubahan karakteristik kebutuhan pengguna, serta peningkatan ekspektasi pemangku kepentingan. Dalam konteks transformasi digital, inovasi pelayanan perlu diarahkan pada peningkatan aksesibilitas, efisiensi, efektivitas, dan responsivitas penyelenggaraan layanan. Dengan demikian, evaluasi yang objektif, pelaksanaan tindak lanjut berbasis hasil pengukuran, serta penguatan budaya mutu secara berkesinambungan diharapkan dapat mendukung terwujudnya sistem pelayanan publik yang unggul, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan seluruh pemangku kepentingan di lingkungan FISIP Universitas Riau.

## 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 Unversitas 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);

Balai Besar Sertifikasi Elektronik
Catatan :
1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.*"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

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

Balai Besar Sertifikasi Elektronik
Catatan :
1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.*"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

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 | Dosen Ilmu Pemerintahan |
| | | Muhammad Ihsan, S.Pd.I., M.Si | Dosen Sosiologi |
| | | Hafzana Bedasari, S.Sos., M.Si | Dosen Adm. Publik |
| | | Ahmad Hadi, S.AP., M.KP | Dosen Adm. Publik |
| | | Risky Arya Putri, S.Sos., M.Si | Dosen Adm. Publik |

Ditetapkan di Pekanbaru
Pada Tanggal 30 Januari 2026
Dekan,

Meyzi Heriyanto
NIP 19750831 199802 1 001

Balai Besar Sertifikasi Elektronik
Catatan :
1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.*"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

**DOKUMENTASI PROSES PELAYANAN DI MPT FISIP UNRI**




**Loket MPT FISIP UNRI**




**Mesin pengambilan nomor antrean pelayanan MPT**



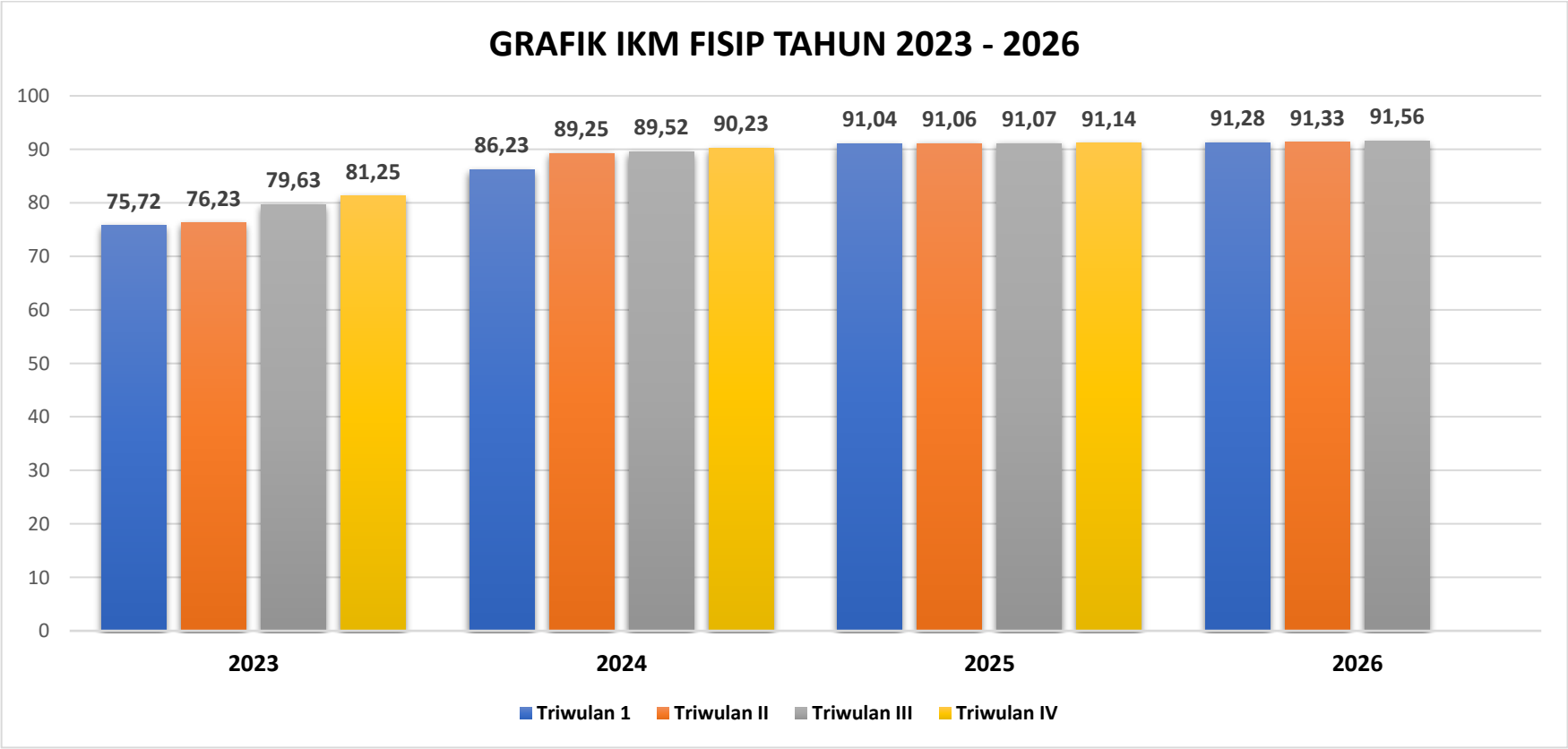

**Mahasiswa maju ke depan menuju loket pelayanan menyampaikan pelayanan yang ingin diterima kepada petugas pelayanan setelah dipanggil berdasarkan nomor urut antrean kedatangan**



**Mahasiswa Melakukan Scan *QR Code* SKM FISIP UNRI**

**DATA RESPONDEN DAN PROSES PERHITUNGAN IKM FISIP UNRI**

https://my.unri.ac.id/SKM_FISIP_TRIWULAN_III_2026




Gambar 4 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2026