



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN IV TAHUN 2025

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

KATA SAMBUTAN

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Triwulan IV Tahun 2025 tepat pada waktunya.

Kegiatan penyusunan laporan ini merupakan bagian dari komitmen berkelanjutan fakultas dalam menerapkan tata kelola pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berfokus pada peningkatan kepuasan seluruh pemangku kepentingan. Untuk memastikan hasil yang representatif dan objektif, survei melibatkan responden dari berbagai unsur komunitas akademik, termasuk mahasiswa, dosen, dan alumni FISIP UNRI.

Pada periode ini, hasil survei menunjukkan perkembangan yang positif. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai nilai **91,14**, atau mengalami kenaikan sebesar **0,07 poin** dibandingkan triwulan sebelumnya (91,07). Capaian ini tetap mengukuhkan kualitas pelayanan dalam kategori **"Sangat Baik."** Peningkatan tersebut mencerminkan sinergi yang solid antarunit layanan, komitmen tinggi para penyelenggara layanan, serta budaya kerja yang senantiasa mengedepankan kualitas.

Meski demikian, capaian ini tidak lantas membuat upaya perbaikan berhenti. Justru, nilai yang telah diraih harus menjadi pijakan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan secara konsisten. Perhatian perlu difokuskan pada aspek-aspek yang masih memiliki ruang perbaikan, melalui inovasi dan transformasi layanan yang lebih responsif, efektif, dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna. Pelayanan publik adalah proses yang dinamis, sehingga kesadaran untuk terus melakukan penyempurnaan menjadi kunci keberhasilan berkelanjutan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada seluruh tim yang terlibat dalam pelaksanaan survei atas dedikasi, kerja keras, dan profesionalismenya dalam setiap tahapan, mulai dari pengumpulan data hingga analisis hasil. Kami juga mengapresiasi partisipasi serta masukan berharga dari seluruh responden. Semoga laporan ini dapat menjadi acuan strategis bagi peningkatan kualitas layanan di lingkungan FISIP UNRI serta berkontribusi pada penguatan budaya pelayanan publik di pendidikan tinggi.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.



Pekanbaru, 02 Januari 2026
Dekan FISIP Universitas Riau

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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan memanjatkan rasa syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau telah menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2025 sesuai jadwal, dengan proses yang lancar dan mengikuti ketentuan yang berlaku.

Laporan ini merupakan wujud nyata komitmen berkelanjutan fakultas dalam meningkatkan mutu tata kelola pelayanan publik serta memperkuat kinerja kelembagaan. Survei melibatkan dosen, mahasiswa, dan alumni sebagai responden untuk mendapatkan gambaran komprehensif mengenai persepsi dan tingkat kepuasan terhadap layanan yang disediakan. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mencapai **91,14**, atau mengalami kenaikan **0,07 poin** dibandingkan triwulan sebelumnya. Pencapaian ini mengukuhkan kualitas pelayanan FISIP Universitas Riau dalam kategori "**Sangat Baik**".

Ucapan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kami sampaikan kepada seluruh pihak yang terlibat, terutama tim pelaksana survei yang telah menunjukkan dedikasi, integritas, dan profesionalisme dalam setiap tahapan—mulai dari perancangan teknis, pengumpulan data, pengolahan informasi, hingga penyusunan laporan. Sinergi dan komitmen kolektif seluruh tim menjadi kunci keberhasilan penyelesaian laporan ini.

Kami berharap laporan SKM ini tidak hanya menjadi dokumen administratif, tetapi dapat menjadi instrumen pengendalian mutu serta bahan refleksi strategis untuk peningkatan kualitas layanan di masa mendatang. Semoga capaian ini memberikan dorongan berkelanjutan bagi FISIP UNRI untuk terus mengembangkan praktik pelayanan publik yang akuntabel, responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan seluruh pemangku kepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Pekanbaru, 02 Januari 2026

Ketua Tim Survei IKM FISIP,

Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum



Dr. Mayarni, S.Sos, M.Si

NIP. 19830524 200812 2 001

TIM PENYUSUN

Dr. Mayarni, S.Sos, M.Si

Susi Heptariani, SE.Ak, M.Ak

Masrul Ikhsan, M.Si

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

Hafzana Bedasari, S.Sos, M.Si

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

Ahmad Hadi, S.AP, M.KP

Risky Arya Putri, S.Sos, M.Si

DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN	i
KATA PENGANTAR	ii
TIM PENYUSUN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	7
A. Latar Belakang	7
B. Dasar Hukum	9
C. Sasaran	9
D. Ruang Lingkup	9
E. Maksud dan Tujuan	11
F. Sasaran	11
G. Manfaat	12
BAB II METODE SURVEI	13
A. Periode Dan Jadwal Pelaksanaan Survei	13
B. Instrumen Survei	13
C. Metode Pengumpulan Data	14
D. Analisa Data	15
BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA	17
A. Identitas Responden	17
B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat	17
1. Indeks unsur pelayanan	19
2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	20
BAB IV PENUTUP	24
DAFTAR PUSTAKA	25
LAMPIRAN	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI Triwulan IV Tahun 2025	13
Tabel 2 Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI	14
Tabel 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan Permenpan/ RB Nomor 14 Tahun 2017	16
Tabel 4 Jenis Profesi Responden SKM FISIP Triwulan IV Tahun 2025	17
Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan IV 2025	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 QR Code SKM FISIP	14
Gambar 2 Presentase Layanan yang diterima Responden	17
Gambar 3 Hasil IKM per Unsur FISIP UNRI Triwulan IV 2025	20
Gambar 4 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2025	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah mandat inti yang harus dijalankan oleh aparatur pemerintah di semua sektor. Landasan hukumnya tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian diatur lebih lanjut melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012. Kedua regulasi ini mewajibkan seluruh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai alat ukur kinerja layanan. Kepuasan masyarakat ditempatkan sebagai indikator kunci dalam menilai mutu penyelenggaraan pelayanan publik.

Perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat turut mendorong unit-unit layanan publik untuk menghadirkan layanan yang adaptif dan sesuai kebutuhan. Meski berbagai upaya perbaikan telah dilakukan, keluhan masyarakat masih sering muncul di media massa dan media sosial, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan. Jika dibiarkan, hal ini berpotensi mengurangi kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas yang harus diperhatikan oleh seluruh aparatur negara. Pelayanan publik tidak sekadar urusan administratif, melainkan bagian vital dari fungsi pemerintah, terutama bagi instansi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Peningkatan kualitas layanan tidak hanya berdampak pada kesejahteraan publik, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen evaluasi dalam reformasi kinerja birokrasi.

Salah satu langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini dirancang untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat secara objektif. Mengingat keragaman jenis layanan publik, diperlukan standar pengukuran yang konsisten agar hasilnya dapat dibandingkan dan dijadikan dasar perumusan kebijakan. Teknis penyusunannya telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Secara teoritis, Survei Kepuasan Masyarakat merupakan instrumen evaluasi komprehensif untuk menilai tingkat kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan bentuk kuantifikasi hasil survei yang disajikan dalam angka, berfungsi sebagai indikator utama untuk 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: 2401/UN19.5.1.1.1/KP.10.00/2025](#).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk periode Triwulan II Tahun 2025 dilaksanakan antara bulan Juli hingga September 2025. Kegiatan ini berfungsi sebagai alat evaluasi guna mengukur efektivitas dan efisiensi layanan yang diselenggarakan oleh fakultas. Melalui survei ini, diperoleh gambaran komprehensif mengenai persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan pengguna layanan, yang selanjutnya dijadikan landasan perencanaan strategi peningkatan mutu pelayanan pada masa mendatang.

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

B. Dasar Hukum

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

C. Sasaran

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

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. **Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** adalah Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

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

E. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud dari kegiatan ini adalah :

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

2. Tujuan

Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah :

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

F. Sasaran

Sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 ini meliputi:

1. **Dosen (Tenaga Pendidik):** Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau sebagai penyedia layanan akademik dan bimbingan kepada mahasiswa.

2. **Mahasiswa:** Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau sebagai penerima utama layanan pendidikan dan berbagai layanan pendukung lainnya.
3. **Lulusan:** Lulusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau sebagai alumni yang telah merasakan dampak layanan pendidikan dan ingin memberikan masukan untuk perbaikan di masa depan.
4. **Tenaga Kependidikan:** Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau sebagai pemberi dan penerima layanan kepegawaian.

Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, serta menjadi dasar yang kuat untuk melakukan perbaikan dan pengembangan layanan secara berkelanjutan.

Dengan melibatkan berbagai kelompok sasaran ini, diharapkan hasil survei dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan dan area perbaikan yang perlu dilakukan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

G. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
6. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di FISIP UNRI;
7. Menjadi dokumen tambahan bagi UPPS dan Prodi untuk audit eksternal yang dilakukan lembaga pemerintah atau non-pemerintah dan peningkatan peneringkatan.

BAB II METODE SURVEI

A. Periode Dan Jadwal Pelaksanaan Survei

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

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

**Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI
Triwulan IV Tahun 2025**

No	Kegiatan	Oktober	November	Desember	Januari 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. Data yang dikumpulkan memberikan gambaran komprehensif tentang kualitas layanan, yang selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan. Adapun Unsur yang disurvei dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 2 Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat FISIP UNRI

No	Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan
3	Kecepatan waktu pelayanan
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan
10	Kualitas sarana dan prasarana
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan

C. Metode Pengumpulan Data

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses *Quality Control* dan pengelompokkan responden. Data identitas responden meliputi : Alamat Email, Profesi, Jenis Kelamin dan Nomor *Handphone (WA)*.

Responden dalam survei ini adalah seluruh pengguna layanan pada Mal Pelayanan Terpadu (MPT) FISIP UNRI. Survei dilakukan pada bulan Januari hingga bulan Maret Tahun 2025. Survei dilaksanakan dengan melakukan scan *Quick Response Code (QR Code)* atau bisa dengan mengunjungi alamat: [https://my.unri.ac.id/SKM FISIP UNRI 2025](https://my.unri.ac.id/SKM_FISIP_UNRI_2025) setelah responden menerima pelayanan dari MPT. Kemudian data yang masuk akan disortir berdasarkan triwulan yang sedang dilakukan SKM.



Gambar 1 QR Code SKM FISIP

D. Analisa Data

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

- a. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, yaitu dengan cara :
 - 1) Membuat nilai untuk setiap jawaban, yaitu :
 - a) untuk jawaban a diberi nilai 1
 - b) untuk jawaban b diberi nilai 2
 - c) untuk jawaban c diberi nilai 3
 - d) untuk jawaban d diberi nilai 4
 - 2) Nilai tertimbang dimaksud diatas diperoleh dengan cara memperhitungkan nilai SKM dari 11 unsur pelayanan (diterjemahkan dalam 11 butir pertanyaan/kuesioner), sehingga diperoleh perhitungan:

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

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

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

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

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

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

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

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

BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA

A. Identitas Responden

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

Tabel 4 Jenis Profesi Responden SKM FISIP Triwulan IV Tahun 2025

IDENTITAS	JENIS PROFESI (%)			
	Dosen	Mahasiswa	Tenaga Kependidikan	Lulusan
RESPONDEN	1 (0,05)	1892 (94,79)	2 (0,10)	101 (5,06)
TOTAL RESPONDEN	1996			

Melihat komposisi tabel di atas, data menunjukkan bahwa responden dari kalangan mahasiswa mendominasi penerima layanan di Mal Pelayanan Terpadu FISIP UNRI, dengan proporsi sebesar 94,799%.



Gambar 2 Presentase Layanan yang diterima Responden

Berdasarkan data pelayanan FISIP Universitas Riau pada Triwulan IV Tahun 2025, tercatat total 1.996 layanan yang diberikan kepada mahasiswa, dosen,

pegawai, dan pihak eksternal. Data ini mencerminkan intensitas dan ragam kebutuhan layanan akademik maupun non-akademik di lingkungan FISIP UNRI.

1. Dominasi Layanan Akademik dan Pengembangan Mahasiswa

Jenis layanan dengan persentase tertinggi adalah layanan Magang dan Riset, yakni sebanyak 527 layanan (26,40%). Tingginya angka ini menunjukkan meningkatnya aktivitas mahasiswa dalam bidang pengembangan akademik, penelitian, dan keterlibatan praktis di dunia kerja. Hal ini sejalan dengan kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang mendorong mahasiswa aktif di luar kelas serta memperkuat relevansi lulusan dengan kebutuhan pasar kerja.

Selain itu, Surat Keterangan Aktif Kuliah dan Tidak Menerima Beasiswa juga memiliki frekuensi tinggi, yaitu 259 layanan (12,98%). Layanan ini umumnya digunakan untuk keperluan administrasi eksternal seperti pengajuan beasiswa, magang, riset, maupun persyaratan lembaga lain, sehingga mencerminkan tingginya mobilitas dan kebutuhan administratif mahasiswa.

2. Layanan Administrasi Akademik sebagai Kebutuhan Rutin

Layanan Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai tercatat sebanyak 242 layanan (12,12%), sedangkan Legalisir KHS, Transkrip Sementara, dan Surat Aktif Kuliah mencapai 159 layanan (7,97%). Angka ini menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik tetap menjadi kebutuhan utama, baik bagi lulusan maupun mahasiswa aktif, khususnya untuk keperluan kerja, studi lanjut, maupun administrasi institusional lainnya.

Layanan Pengambilan Berkas yang Telah Selesai Diproses juga cukup signifikan, yaitu 164 layanan (8,22%), yang menandakan alur pelayanan berjalan aktif dan output layanan benar-benar dimanfaatkan oleh pengguna.

3. Layanan Penandatanganan Pejabat Struktural

Permintaan Tanda Tangan Dekan menduduki posisi penting dengan 208 layanan (10,42%), mencakup kebutuhan skripsi, rekomendasi beasiswa, SK pembimbing, dan SK penguji. Selain itu, Permintaan TTD WD I sebanyak 144 layanan (7,21%), terutama terkait lembar perbaikan skripsi, menunjukkan intensitas kegiatan akademik mahasiswa tingkat akhir.

Sementara itu, permintaan tanda tangan WD II dan WD III relatif kecil (di bawah 1%), yang menunjukkan layanan tersebut bersifat insidental dan spesifik.

4. Layanan Pendukung dan Insidental

Beberapa layanan memiliki persentase sangat kecil ($\leq 0,10\%$), seperti pengurusan lupa password, pengajuan cuti pegawai, pengaktifan kembali mahasiswa nonaktif, permohonan cuti kuliah, serta berbagai layanan kelembagaan dan ATK. Meskipun jumlahnya kecil, layanan-layanan ini tetap penting sebagai bentuk pemenuhan hak dan kebutuhan administratif sivitas akademika secara menyeluruh.

5. Gambaran Umum Kinerja Pelayanan

Secara keseluruhan, distribusi layanan menunjukkan bahwa FISIP UNRI telah berfungsi optimal sebagai pusat layanan akademik dan administrasi, dengan fokus utama pada:

- 1) Penguatan aktivitas akademik dan riset mahasiswa
- 2) Pelayanan administrasi akademik yang konsisten
- 3) Dukungan terhadap penyelesaian studi dan pengembangan mahasiswa

Tingginya volume layanan utama mengindikasikan tingkat pemanfaatan layanan yang baik, sekaligus menjadi dasar penting dalam evaluasi kualitas pelayanan dan peningkatan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat FISIP UNRI disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks unsur pelayanan

Unsur pelayanan dalam survey kepuasan masyarakat mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017.

Dalam keputusan ini, unsur yang dinilai terdiri atas 9 item, yaitu :

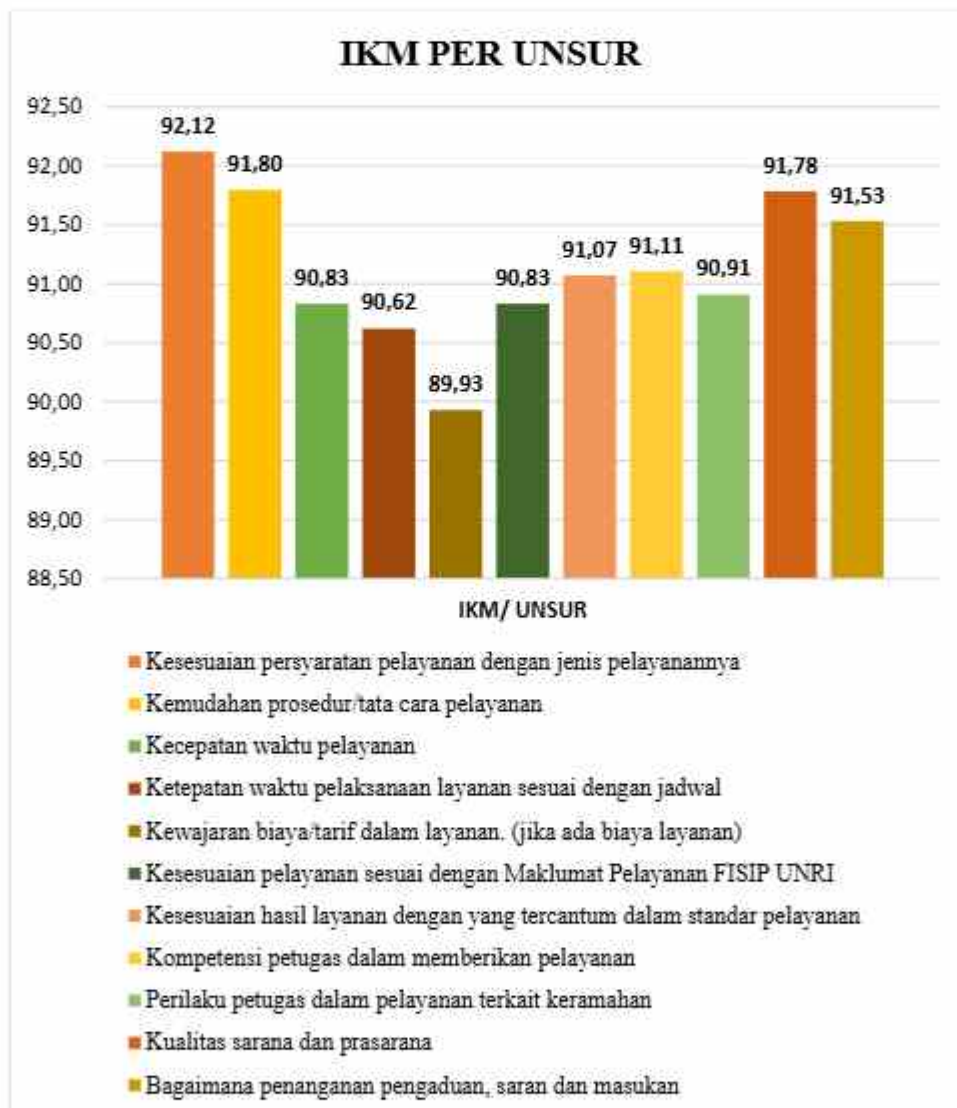
1. Persyaratan pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan
4. Kesesuaian Biaya
5. Kepastian Produk Layanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kesopanan dan Keramahan petugas
8. Kejelasan Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan dan saran

Namun SKM FISIP UNRI menambah 2 unsur tambahan, yaitu:

1. Kecepatan waktu pelayanan
2. Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI

2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan jumlah responden sebanyak **1348 orang**, berikut adalah hasil pengukuran selama lebih kurang 3 (tiga) bulan mulai dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil:



Gambar 3 Hasil IKM per Unsur FISIP UNRI **Triwulan IV 2025**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) FISIP Universitas Riau pada Triwulan IV Tahun 2025, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

(IKM) sebesar 91,14 yang berada pada kategori sangat baik. Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna layanan, baik mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, maupun pihak eksternal, merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh FISIP UNRI. Nilai IKM yang tinggi ini mencerminkan konsistensi fakultas dalam menjaga mutu pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Dari aspek kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, diperoleh nilai sebesar 92,12 yang merupakan nilai tertinggi di antara seluruh unsur penilaian. Hal ini mengindikasikan bahwa persyaratan layanan yang diterapkan oleh FISIP UNRI telah dinilai tepat, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Pengguna tidak merasa terbebani oleh persyaratan administratif yang berlebihan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Kondisi ini juga didukung oleh kemudahan prosedur atau tata cara pelayanan yang memperoleh nilai 91,80, yang menunjukkan bahwa alur pelayanan telah disusun secara sederhana, mudah dipahami, dan dapat diakses dengan baik oleh masyarakat pengguna layanan.

Pada aspek waktu pelayanan, unsur kecepatan waktu pelayanan memperoleh nilai 90,83, sedangkan ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal mendapatkan nilai 90,62. Kedua nilai tersebut berada dalam kategori sangat baik dan menunjukkan bahwa secara umum FISIP UNRI telah mampu memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya dalam menjaga konsistensi penyelesaian layanan agar semakin cepat dan sesuai dengan jadwal, terutama pada periode dengan volume layanan yang tinggi.

Unsur kewajaran biaya atau tarif dalam layanan memperoleh nilai 89,93 dan menjadi nilai terendah dibandingkan unsur lainnya, namun tetap berada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna layanan menilai biaya pelayanan yang ada sudah wajar dan dapat diterima. Meski demikian, capaian ini juga menjadi sinyal perlunya peningkatan transparansi dan sosialisasi terkait ketentuan biaya layanan, khususnya bagi layanan tertentu yang memiliki aturan pembiayaan khusus, agar tidak menimbulkan persepsi yang beragam di kalangan pengguna layanan.

Kesesuaian pelayanan dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI memperoleh nilai 90,83, sementara kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan mendapatkan nilai 91,07. Capaian ini menunjukkan bahwa komitmen pelayanan yang telah ditetapkan melalui maklumat pelayanan tidak hanya bersifat formal, tetapi benar-benar diwujudkan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Pengguna layanan merasakan bahwa hasil layanan yang diterima telah sesuai dengan standar yang dijanjikan, baik dari sisi kualitas, ketepatan, maupun kejelasan hasil layanan.

Dari sisi sumber daya manusia, unsur kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan memperoleh nilai 91,11, sedangkan perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan mendapatkan nilai 90,91. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan FISIP UNRI dinilai memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang memadai, serta didukung oleh sikap yang ramah dan komunikatif dalam melayani pengguna. Profesionalisme dan etika pelayanan yang baik ini menjadi salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan fakultas.

Selain itu, kualitas sarana dan prasarana pelayanan memperoleh nilai 91,78, yang menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan dinilai cukup memadai, nyaman, dan mampu menunjang kelancaran proses pelayanan. Sarana prasarana yang baik memberikan pengalaman pelayanan yang lebih positif bagi pengguna, baik dari segi kenyamanan maupun kemudahan akses layanan. Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan juga memperoleh nilai tinggi sebesar 91,53, yang menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan telah berjalan dengan baik dan responsif, serta memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan sebagai bagian dari upaya perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil SKM FISIP UNRI Triwulan IV Tahun 2025 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada tingkat sangat baik dan relatif merata di seluruh unsur pelayanan. Tingginya nilai IKM mencerminkan keberhasilan fakultas dalam mengelola pelayanan publik secara profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Ke depan, FISIP UNRI diharapkan dapat mempertahankan capaian positif ini sekaligus melakukan penyempurnaan berkelanjutan, terutama pada aspek kecepatan waktu pelayanan

dan transparansi biaya, guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan.

Berikut Ini Hasil IKM FISIP UNRI secara keseluruhan pada Triwulan IV Tahun 2025:

Tabel 5 Hasil IKM FISIP UNRI Triwulan IV 2025

No	Pernyataan	Jumlah Nilai/Unit	NRR/Unsur	Bobot Nilai Tertimbang	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	7355	3,68	0,09	0,33
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	7329	3,67	0,09	0,33
3	Kecepatan waktu pelayanan	7252	3,63	0,09	0,33
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	7235	3,62	0,09	0,33
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	7180	3,60	0,09	0,33
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan FISIP UNRI	7252	3,63	0,09	0,33
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	7271	3,64	0,09	0,33
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	7274	3,64	0,09	0,33
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	7258	3,64	0,09	0,33
10	Kualitas sarana dan prasarana	7328	3,67	0,09	0,33
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan	7308	3,66	0,09	0,33
IKM					3,64
KONVERSI IKM					91,14
NILAI PELAYANAN					SANGAT BAIK

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Mal Pelayanan Terpadu FISIP UNRI menunjukkan kualitas pelayanan yang sangat baik, dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,14. Nilai ini didukung oleh Nilai Rata-Rata (NRR) agregat sebesar 3,64, yang mengonfirmasi bahwa pelayanan telah memenuhi standar tertinggi dan berorientasi pada pengguna.

Kinerja seluruh unsur pelayanan sangat konsisten, dengan nilai NRR berkisar antara 3,60 hingga 3,68. Rentang yang sempit ini menunjukkan kepuasan yang merata di semua aspek, mulai dari prosedur, waktu, kompetensi petugas, hingga sarana prasarana. Meski demikian, variasi kecil tetap memberikan arahan perbaikan. Unsur "Kesesuaian persyaratan pelayanan" menjadi yang tertinggi (NRR 3,68), sementara "Kewajaran biaya/tarif" mencatat nilai relatif terendah (NRR 3,60). Hal ini mengisyaratkan perlunya komunikasi yang lebih transparan mengenai biaya.

Dengan semua unsur memiliki bobot yang sama, pemeliharaan kualitas harus dilakukan secara holistik. Strategi ke depan perlu fokus pada dua hal: mempertahankan praktik baik yang telah menghasilkan konsistensi tinggi, dan melakukan intervensi khusus pada unsur bernilai lebih rendah, seperti optimalisasi proses dan sosialisasi.

Berdasarkan klasifikasi mutu pelayanan, nilai IKM Triwulan IV Tahun 2025 sebesar **91,14** berada dalam rentang 88,31–100. Hal ini menempatkan kualitas pelayanan FISIP UNRI pada peringkat mutu "A" dengan kategori "**SANGAT BAIK**". Temuan ini merefleksikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan fakultas telah memenuhi standar tinggi dan mampu memenuhi ekspektasi sivitas akademika secara optimal

BAB IV

PENUTUP

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau (FISIP UNRI) secara konsisten menunjukkan komitmennya dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas tinggi bagi seluruh sivitas akademika dan masyarakat. Komitmen ini selaras dengan peraturan perundang-undangan nasional, seperti Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Pelayanan Publik, yang menekankan transparansi dan akuntabilitas. Sebagai bentuk implementasi, FISIP UNRI secara berkala melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara langsung dari pengguna layanan, termasuk dosen, mahasiswa, dan mitra eksternal. Data yang diperoleh menjadi dasar evaluasi dan perencanaan strategis guna peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil SKM Triwulan IV Tahun 2025, FISIP UNRI mencapai nilai IKM sebesar **91,14** yang tetap mempertahankan kategori **“Sangat Baik.”** Pencapaian ini tidak hanya merefleksikan konsistensi mutu pelayanan, tetapi juga mengindikasikan terjaganya kepercayaan dari para pemangku kepentingan. Hasil tersebut menjadi bukti bahwa berbagai upaya perbaikan yang telah dijalankan mampu memberikan dampak positif dan dirasakan langsung oleh pengguna layanan.

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

DAFTAR PUSTAKA

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

LAMPIRAN

**Surat Keputusan Dekan FISIP UNRI
Tentang Pengangkatan Tim Survei IKM FISIP UNRI Tahun 2025**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS RIAU**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus Binawidya, Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Panam Pekanbaru 28293
Laman : www.fisip.unri.ac.id Email: fisip@unri.ac.id

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS RIAU

Nomor : 2401/UN19.5.1.1.1/KP.10.00/2025

TENTANG

PENGANGKATAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU
TAHUN 2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

- Menimbang** :
- a. Bahwa sesuai pasal 5 ayat 2 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik meliputi pendidikan;
 - b. Bahwa sesuai ketentuan pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.
 - c. Bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan dimaksud pada huruf b, perlu dibentuk tim survei indeks kepuasan masyarakat;
 - d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c perlu menetapkan keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau tahun 2025 dimaksud.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5335);
 - 3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
 - 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
 - 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Riau (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1152);
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Riau (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1860);
8. Keputusan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 73644/MPK.A/KP.06.02/2022 tanggal 22 Desember 2022 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Riau;
9. Keputusan Rektor Universitas Riau Nomor 240/UN19/KP/2023 tanggal 18 Januari 2023 tentang Pengangkatan Dekan FISIP Universitas Riau.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU TENTANG PENGANGKATAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU TAHUN 2025.
- KESATU** : Mengangkat nama - nama tersebut dalam lampiran keputusan ini sebagai tim survei indeks kepuasan masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Tahun 2025;
- KEDUA** : Tim survei indeks kepuasan masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Tahun 2025 bertugas :
- a. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
 - b. Melakukan koordinasi dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau;
 - c. Melaporkan hasil pelaksanaan survei kepada Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
- KETIGA** : Masa tugas Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Tahun 2025 sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU berakhir pada bulan 31 Desember 2025.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pekanbaru
Pada tanggal 24 Januari 2025
DEKAN FISIP UNIVERSITAS RIAU



Mezy Heriyanto
MEYZI HERIYANTO
NIP 19750831 199802 1 001

Lampiran : KEPUTUSAN DEKAN
 Nomor : 2401/UN19.5.1.1.1/KP.10.00/2025
 Tanggal : 24 JANUARI 2025
 Tentang : PENGANGKATAN TIM SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU
 TAHUN 2025.

NO	JABATAN	NAMA	KETERANGAN
I	Penanggung Jawab	Dr. Meyzi Heriyanto, S.Sos, M.Si	Dekan
II	Ketua	Dr. Mayarni, S.Sos, M.Si	Wakil Dekan II
III	Wakil Ketua	Susi Heptariani, SE.Ak, M.Ak	Koordinator Tata Usaha
IV	Sekretaris	Masrul Ilhaan, 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.Soc., M.Si	Dosen Ilmu Pemerintahan Dosen Sosiologi Dosen Adm. Publik Dosen Adm. Publik Dosen Adm. Publik

Ditetapkan di Pekanbaru
 Pada Tanggal 24 Januari 2025
 Dekan,



Meyzi Heriyanto
 NIP 19750831 199802 1 001

DOKUMENTASI PROSES PELAYANAN DI MPT FISIP UNRI



Loket MPT FISIP UNRI



Mesin pengambilan nomor antrean pelayanan MPT



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



Mahasiswa Melakukan Scan *QR Code* SKM FISIP UNRI

DATA RESPONDEN DAN PROSES PERHITUNGAN IKM FISIP UNRI

[https://my.unri.ac.id/SKM FISIP TRIWULAN IV 2025](https://my.unri.ac.id/SKM_FISIP_TRIWULAN_IV_2025)



Gambar 4 Grafik IKM FISIP Universitas Riau Tahun 2023-2025