



---

**EXECUTIVE SUMMARY:**

---

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS MULA WARMAN TAHUN 2017**

---



**UNIVERSITAS MULA WARMAN  
KALIMANTAN TIMUR**



# HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIVERSITAS MULAWARMAN TAHUN 2017

## A. IKM UNIVERSITAS MULAWARMAN

IKM Universitas terdiri dari IKM Internal, IKM Eksternal, dan IKM Keseluruhan selama 3 tahun terakhir yaitu 2015, 2016, dan 2017 yang diukur dengan 9 (sembilan) Unsur Kinerja yaitu Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan, Tata Cara Pelayanan, Waktu Layanan (Kecepatan dan Ketepatan Waktu Layanan), Kesesuaian Biaya, Hasil Layanan (Produk Akademik dan Produk Kemahasiswaan), Kemampuan dan Kompetensi SDM, Sikap dan Perilaku SDM, Maklumat Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

### 1. IKM Internal Universitas

Perkembangan IKM Internal Universitas Mulawarman yang diukur berdasarkan unsur kinerja internal menunjukkan fluktuatif dengan kecenderungan yang menurun walaupun masih dalam kategori Baik. Pada tahun 2015 Nilai IKM Internal Universitas Mulawarman memperoleh nilai sebesar 68,82 (Baik) yang kemudian meningkat di tahun 2016 menjadi 70,40 (Baik) atau meningkat sebesar 1,58 poin, namun di tahun 2017 nilai ini menunjukkan penurunan sebesar 3,59 poin menjadi 66,81 (Baik).

Pada tahun 2015 nilai tertinggi berada pada persepsi Maklumat Layanan (82,14) dan nilai persepsi terendah yaitu Kesesuaian Biaya (60,36). Pada tahun 2016 nilai tertinggi berada pada persepsi Maklumat Layanan (84,35) dan nilai persepsi terendah yaitu Waktu Layanan (63,61). Pada tahun 2017 nilai tertinggi berada pada persepsi Maklumat Layanan (76,50) dan nilai persepsi terendah yaitu Kesesuaian Biaya (56,58). Unsur Kinerja Maklumat Layanan yaitu Tanggung Jawab SDM (dosen/karyawan) dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan internal merupakan unsur kinerja tertinggi selama 3 (tiga) tahun berturut-turut namun nilainya unsur tersebut menunjukkan kecenderungan yang menurun.

### 2. IKM Eksternal Universitas

IKM Eksternal diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur kinerja yaitu Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan, Tata Cara Pelayanan, Waktu Layanan (Kecepatan dan Ketepatan Waktu Layanan), Kesesuaian Biaya, Hasil Layanan (Produk Akademik dan Produk Kemahasiswaan), Kemampuan dan Kompetensi SDM, Sikap dan Perilaku SDM, Maklumat Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan responden pihak eksternal dan atau alumni di instansi pemerintah dan atau swasta.

Hasil perhitungan IKM Eksternal menunjukkan fluktuatif dengan kecenderungan yang menurun dengan pergeseran nilai unsur kinerja tertinggi. Berikut disajikan data hasil perhitungan IKM Eksternal.

Unsur kinerja tertinggi adalah Maklumat Layanan untuk tahun 2015 dan 2016 yang kemudian digeser oleh unsur kinerja Sikap dan Perilaku SDM di tahun 2017 sedangkan unsur

kinerja terendah tidak terjadi penggeseran unsur kinerja yaitu Kesesuaian Biaya masih menjadi unsur kinerja terendah dalam 3 (tiga) tahun terakhir.

Dilihat dari nilai total unsur kinerja IKM Universitas Eksternal Mulawarman masih dalam kriteria kinerja Baik namun menunjukkan kecenderungan yang terus menurun, dimana pada tahun 2015 diperoleh nilai sebesar 78,66 (Baik) yang menurun sebesar 0,27 poin di tahun 2016 menjadi 78,39 (Baik) dan kembali menurun sebesar 0,15 poin menjadi 78,23 (Baik) di tahun 2017.

### **3. IKM Universitas**

IKM Universitas Mulawarman merupakan nilai rata-rata IKM Internal dan IKM Eksternal berdasarkan masing-masing unsur kinerja. Berikut disajikan tabel IKM Universitas Mulawarman tahun 2015-2017.

Perkembangan nilai IKM Universitas Mulawarman dalam periode 2015-2017 mengalami fluktuatif dengan kecenderungan menurun. Pada tahun 2015 nilai IKM yang diperoleh adalah sebesar 73,74 (Baik) lalu meningkat di tahun 2016 menjadi 74,39 (Baik), namun terjadi penurunan nilai di tahun 2017 menjadi 72,52 (Baik) yang lebih rendah dibandingkan nilai pada tahun 2015.

Dalam kurun waktu 2015-2017 unsur kinerja pembentuk nilai IKM Universitas Mulawarman tidak terjadi pergeseran dimana nilai tertinggi adalah pada unsur kinerja Maklumat Layanan dan nilai terendah adalah unsur kinerja Kesesuaian Biaya.

## **B. IKM UNIT LAYANAN (FAKULTAS) UNIVERSITAS MULAWARMAN**

IKM Unit Layanan (Fakultas) terdiri dari IKM Internal dan IKM Unit Layanan selama 3 tahun terakhir yaitu 2015, 2016, dan 2017 yang diukur dengan 9 (sembilan) Unsur Kinerja yaitu Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan, Tata Cara Pelayanan, Waktu Layanan (Kecepatan dan Ketepatan Waktu Layanan), Kesesuaian Biaya, Hasil Layanan (Produk Akademik dan Produk Kemahasiswaan), Kemampuan dan Kompetensi SDM, Sikap dan Perilaku SDM, Maklumat Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

IKM Internal merupakan nilai IKM yang diperoleh dari pengguna jasa dari lingkungan internal unit layanan sedangkan IKM Unit Layanan adalah rata-rata nilai IKM Internal unit layanan dengan IKM Eksternal yang diambil dari nilai IKM Eksternal Universitas.

IKM Internal unit layanan menunjukkan fluktuatif dengan pergeseran peringkat setiap tahunnya. Pada tahun 2015 3 (tiga) peringkat terbaik di duduki oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (74,37), Fakultas Hukum (73,99), dan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (70,52). Sedangkan 3 (tiga) peringkat terendah yaitu Pascasarjana (0,00 atau tidak melaksanakan), Fakultas Ilmu Budaya (61,27), dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (63,89).

Pada tahun 2016 3 (tiga) peringkat terbaik adalah Fakultas Hukum (74,49), Fakultas Ekonomi dan Bisnis (74,15), dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (73,86). Sedangkan 3

(tiga) peringkat terendah adalah Pascasarjana (0,00 atau tidak melaksanakan), Fakultas Ilmu Budaya (64,51), dan Fakultas Kehutanan (65,69).

Pada tahun 2017 3 (tiga) peringkat tertinggi diduduki oleh Pascasarjana (76,56), Fakultas Hukum (71,32), dan Fakultas Pertanian (70,83). Sedangkan 3 (tiga) peringkat terendah yaitu Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (0,00 atau tidak melaksanakan), Fakultas Farmasi (60,56), dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (61,22). Berikut disajikan data hasil perhitungan IKM Internal Unit Layanan.

### **1. IKM Internal Unit Layanan per Unsur Kriteria**

Pada bagian ini akan diperlihatkan peningkatan atau penurunan nilai indikator unsur kriteria layanan internal dari tahun 2015 hingga 2017 untuk masing-masing unit layanan. Peningkatan atau penurunan nilai unsur kriteria layanan ini berpengaruh pada raihan nilai IKM Internal masing-masing unit layanan di lingkungan Universitas Mulawarman. Unsur kriteria yang dimaksud terdiri atas: 1) Persyaratan Teknis dan Administratif; 2) Prosedur (Tata Cara Pelayanan); 3) Waktu Pelayanan (Kecepatan dan Ketepatan waktu); 4) Biaya / Tarif Layanan; 5) Hasil Layanan (Produk Akademik dan Kemahasiswaan); 6) Kompetensi Pelaksana (Kemampuan dan Kompetensi SDM); 7) Perilaku (Sikap dan Perilaku SDM); 8) Maklumat Pelayanan (Tanggung Jawab SDM), dan; 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

1. Unsur Kriteria IKM Internal Fakultas Ekonomi dan Bisnis di tahun 2017 mengalami penurunan di semua indikator. Nilai terendah adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (-10,80), diikuti Kesesuaian Biaya (-7,69), Maklumat Pelayanan (-7,00), Sikap dan Perilaku SDM (-5,86), Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan (-5,10), Waktu Layanan (-5,09), Hasil Layanan (-3,75), Tata Cara Pelayanan (-3,26), dan Kemampuan dan Kompetensi SDM (-3,18).
2. Dari 9 indikator unsur kriteria IKM Internal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, hanya unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan saja yang mengalami peningkatan di tahun 2017 yaitu sebesar 3,11. Unsur kriteria lain mengalami penurunan antara lain: Maklumat Pelayanan (-8,08), Kesesuaian Biaya (-8,01), Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan (-5,72), Waktu Layanan (-4,74), Hasil Layanan (-2,69), Sikap dan Perilaku SDM (-2,37), Tata Cara Pelayanan (-2,11), dan Kemampuan dan Kompetensi SDM (-1,16)
3. Nilai per unsur kriteria pelayanan IKM Internal Fakultas Pertanian menunjukkan perubahan yang baik. Peningkatan nilai per unsur tampak merata di semua unsur termasuk di unsur Tata Cara Pelayanan yang meningkat 2,12 poin di tahun 2017. Namun pada unsur Maklumat Pelayanan justru semakin mengalami penurunan hingga menjadi -3,55 poin di tahun 2017.
4. Di tahun 2017, fakultas kehutanan mengalami peningkatan nilai unsur pada kriteria Kesesuaian Biaya (1,94), Hasil Layanan (7,47), serta Kemampuan dan Kompetensi SDM (0,22) dari nilai masing-masing unsur di tahun 2016 yang kurang begitu baik. Namun

- sebaliknya terjadi penurunan drastis nilai pada unsur Sikap dan Perilaku SDM di tahun 2017 (-1,90) serta pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (-1,86).
5. Dikarenakan tidak berpartisipasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dalam Survei IKM Universitas Mulawarman di tahun 2017, semua nilai per unsur kriteria IKM Internal Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan mengalami penurunan sangat signifikan. Penurunan terbesar dimulai dari unsur: Maklumat Pelayanan (-37,04), Sikap dan Perilaku SDM (-33,33), Hasil Layanan (-31,94), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (-31,48), Waktu Layanan (-29,63), Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan (-29,63), Tata Cara Pelayanan (-29,63), Kemampuan dan Kompetensi SDM (-29,63), dan Kesesuaian Biaya (-25,00).
  6. Di tahun 2017, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan berhasil mempertahankan nilai unsur kriteria layanan internal dalam unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,58), dan unsur Hasil Layanan (1,20). Namun 7 unsur lain mengalami penurunan di tahun 2017 dibandingkan tahun 2016, yaitu: Kesesuaian Biaya (-9,56), Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan (-4,18), Maklumat Pelayanan (-4,18), Waktu Layanan (-3,29), Kemampuan dan Kompetensi SDM (-1,64), Tata Cara Pelayanan (-1,29), dan Sikap dan Perilaku SDM (-0,40).
  7. Dua unsur kriteria layanan internal Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam yang mengalami peningkatan di tahun 2017 adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,38) dan Kesesuaian Biaya (0,66). Sementara itu unsur-unsur lain yang mengalami penurunan antara lain: Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan (-5,82), Maklumat Pelayanan (-5,64), Kemampuan dan Kompetensi SDM (-4,50), Hasil Layanan (-3,44), Tata Cara Pelayanan (-2,96), Sikap dan Perilaku SDM (-1,90), dan Waktu Layanan (-0,33).
  8. Ada 4 unsur kriteria layanan di Fakultas Teknik yang mengalami peningkatan di tahun 2017m yaitu: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,52), Kesesuaian Biaya (1,46), Kemampuan dan Kompetensi SDM (1,01), serta Sikap dan Perilaku SDM (0,47). Di tahun 2017, Fakultas Teknik juga mengalami penurunan nilai unsur kriteria layanannya, yaitu: Waktu Layanan (-3,30), Hasil Layanan (-2,23), Maklumat Pelayanan (-1,94), Tata Cara Pelayanan (-1,78), dan pada unsur Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan (-1,61).
  9. Unit layanan yang selalu meraih posisi 3 terbaik survei Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Unmul ini juga mengalami penurunan pada nilai per unsur kriteria layanannya. Satu-satunya peningkatan di tahun 2017 ini adalah pada unsur Waktu Layanan (2,26), sedangkan unsur lainnya mengalami penurunan antara lain: Maklumat Pelayanan (-3,68), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (-3,54), Kemampuan dan Kompetensi SDM (-2,00), Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan (-1,83), Hasil Layanan (-1,34), Sikap dan Perilaku SDM (-1,27), Kesesuaian Biaya (-0,71), dan Tata Cara Pelayanan (-0,56).

10. Beberapa unsur kriteria layanan internal Fakultas Kedokteran di tahun 2017 mengalami penurunan yang signifikan. Unsur-unsur tersebut antara lain: Kesesuaian Biaya (-7,07), Kemampuan dan Kompetensi SDM (-3,74), Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan (-3,64), Hasil Layanan (-2,22), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (-0,77), dan Tata Cara Pelayanan (-0,30). Di saat bersamaan, ada beberapa unsur yang mengalami peningkatan seperti unsur Sikap dan Perilaku SDM (2,37), Maklumat Pelayanan (0,47), dan Waktu Layanan (0,33).
11. Nilai unsur kriteria layanan Fakultas Kesehatan Masyarakat di tahun 2017 menunjukkan ada beberapa unsur yang mengalami kenaikan dan penurunan. Unsur-unsur yang mengalami kenaikan poin dibandingkan perolehan tahun sebelumnya antara lain: Kemampuan dan Kompetensi SDM (2,56), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,47), Waktu Layanan (1,86), Hasil Layanan (1,54), serta Sikap dan Perilaku SDM (1,46). Sementara unsur-unsur kriteria layanan yang mengalami penurunan antara lain: Kesesuaian Biaya (-4,30), Maklumat Pelayanan (-4,01), Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan (-3,98), dan Tata Cara Pelayanan (-3,83).
12. Fakultas Farmasi mengalami penurunan poin di tahun 2017 pada hampir semua unsur kriteria layanan terkecuali Tata Cara Pelayanan yang mengalami peningkatan sebesar 2,10 poin dari tahun sebelumnya. Unsur-unsur kriteria lain di Fakultas Farmasi mengalami penurunan secara berurutan adalah: Maklumat Pelayanan (-8,94), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (-7,33), Kesesuaian Biaya (-5,23), Hasil Layanan (-4,75), Sikap dan Perilaku SDM (-2,30), Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan (-0,69), Waktu Layanan (-0,68), serta Kemampuan dan Kompetensi SDM (-0,32).
13. Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi mengalami penurunan yang signifikan di hampir semua unsur kriteria pelayanannya pada tahun 2017. Unsur Kemampuan dan Kompetensi SDM merupakan satu-satunya unsur yang mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sebesar 2,37 poin, sementara unsur-unsur yang mengalami penurunan antara lain: Kesesuaian Biaya (-9,84), Maklumat Pelayanan (-5,78), Waktu Layanan (-3,79), Tata Cara Pelayanan (-3,55), Hasil Layanan (2,47), Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan (-2,34), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (-1,54), serta Sikap dan Perilaku SDM (-1,13).
14. Peningkatan posisi IKM Internal Fakultas Ilmu Budaya dari tahun 2015 hingga 2017 dapat diperjelas oleh perolehan nilai-nilai per unsur kriteria layanan internalnya. Pada tahun 2017, ada 3 unsur di Fakultas Ilmu Budaya yang mengalami penurunan dibandingkan tahun 2016 antara lain: Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan (-5,34), Tata Cara Pelayanan (-2,00), dan Waktu Layanan (-0,51). Di tahun 2017, beberapa unsur mengalami peningkatan cukup signifikan antara lain: Sikap dan Perilaku SDM (5,23), Maklumat Pelayanan (4,66), Kemampuan dan Kompetensi SDM (3,48), Hasil Layanan (2,78), Kesesuaian Biaya (2,05), serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (0,71).

15. Sebagai unit yang baru ikut turut serta dalam survei IKM Universitas Mulawarman di tahun 2017 ini, peningkatan atau penurunan nilai dari unit Pascasarjana belum dapat terlihat. Namun dapat dijelaskan urutan perolehan nilai unsur kriteria layanan terbesar hingga terendah dari Pascasarjana di tahun 2017 ini sebagai berikut: Maklumat Pelayanan (37,04), Kemampuan dan Kompetensi SDM (36,84), Sikap dan Perilaku SDM (36,65), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (35,48), Tata Cara Pelayanan (33,14), Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan (32,55), Kesesuaian Biaya (32,16), Waktu Layanan (31,38), dan Hasil Layanan (30,99).

## **2. IKM Unit Layanan**

IKM Unit Layanan diperoleh dari IKM Internal Unit ditambah dengan IKM Eksternal Universitas kemudian dibagi 2. Hasil perhitungan IKM Unit Layanan juga menunjukkan adanya fluktuasi perolehan nilai dari tahun 2015 hingga 2016.

Pada tahun 2015, peringkat 3 terbaik adalah Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (76,52), diikuti Fakultas Hukum (76,33), dan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (74,59). Sedangkan peringkat 3 terendah adalah Pascasarjana (0,00), diikuti Fakultas Ilmu Budaya (69,96), dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (71,28).

Pada tahun 2016 terjadi perubahan peringkat IKM Unit Layanan. Posisi 3 terbaik diperoleh Fakultas Hukum (76,44), Fakultas Ekonomi dan Bisnis (76,27), dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (76,13). Di tahun 2016, posisi 3 terendah diperoleh Pascasarjana (0,00), Fakultas Ilmu Budaya (71,45), dan Fakultas Kehutanan (72,04).

Pada tahun 2017 perolehan peringkat IKM Unit Layanan untuk posisi 3 terbaik adalah Pascasarjana (77,40), diikuti Fakultas Hukum (74,78), dan Fakultas Pertanian (74,53). Sementara di posisi 3 terendah diperoleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (0,00), Fakultas Ekonomi dan Bisnis (69,73), dan Fakultas Farmasi (69,40).

## **C. KESIMPULAN**

Beberapa kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam bab terakhir ini adalah:

- 1) Nilai IKM UNMUL Keseluruhan selama tiga tahun terakhir mengalami fluktuasi yang memiliki kecenderungan menurun dimana pada tahun 2015 memperoleh nilai 73,74 (Baik) yang meningkat menjadi 74,39 (Baik) di tahun 2016 namun mengalami penurunan di tahun 2017 menjadi 72,52 (Baik).
- 2) Nilai IKM UNMUL Internal selama tiga tahun terakhir mengalami fluktuasi yang memiliki kecenderungan menurun dimana pada tahun 2015 memperoleh nilai 68,82 (Baik) yang meningkat menjadi 70,40 (Baik) di tahun 2016 namun mengalami penurunan di tahun 2017 menjadi 66,81 (Baik).
- 3) Nilai IKM UNMUL Eksternal selama tiga tahun terakhir menunjukkan kecenderungan menurun dimana pada tahun 2015 memperoleh nilai 78,66 (Baik) yang

menurun menjadi 78,39 (Baik) di tahun 2016 dan kembali mengalami penurunan di tahun 2017 menjadi 78,23 (Baik).

- 4) Nilai Unsur Kinerja IKM UNMUL Keseluruhan yaitu “Maklumat Layanan” merupakan unsur kinerja penyumbang tertinggi sedangkan unsur kinerja “Kesesuaian Biaya” sebagai penyumbang terendah selama 3 tahun berturut-turut.
- 5) Nilai Unsur Kinerja IKM Unmul Internal yaitu “Maklumat Layanan” merupakan nilai tertinggi penyumbang nilai IKM selama 3 tahun berturut-turut sedangkan penyumbang terendah adalah Unsur Kinerja “Kesesuaian Biaya” dan “Waktu Layanan”.
- 6) Nilai Unsur Kinerja IKM UNMUL Ekternal yaitu “Maklumat Layanan” dan “Sikap dan Perilaku SDM” merupakan unsur penyumbang tertinggi sedangkan unsur penyumbang terendah adalah “Kesesuaian Biaya”.
- 7) Nilai IKM Unit Layanan tahun 2017, 3 (tiga) tertinggi dicapai oleh Pascasarjana (76,56), Fakultas Hukum (71,32), dan Fakultas Pertanian (70,83). Sedangkan 3 (tiga) Terendah adalah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (0,00/tidak melaksanakan survei), Fakultas Farmasi (60,56), dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (61,22).

#### **D. SARAN**

Beberapa saran yang dipetik dari kesimpulan hasil survei kepuasan konsumen ini adalah:

- 1) Unit Layanan diharapkan dapat memaksimalkan pelayanan melalui peningkatan yang lebih progresif unsur-unsur kinerja layanan.
- 2) Unit Layanan diharapkan untuk konsisten dalam melaksanakan survei dan pengukuran IKM.
- 3) Unit Layanan diharapkan dapat melakukan beberapa tindakan progresif berkaitan dengan peningkatan fasilitas yang mendukung proses belajar mengajar, keamanan lingkungan, dan fasilitas kegiatan kemahasiswaan.
- 4) Unit Layanan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan administrasi melalui perbaikan sikap dan perilaku SDM pemberi layanan, menetapkan dan mengumumkan SOP layanan, dan menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien.
- 5) Unit Layanan diharapkan dapat meningkatkan disiplin staf pengajar berkaitan dengan pengajaran dan pelayanan lainnya.