

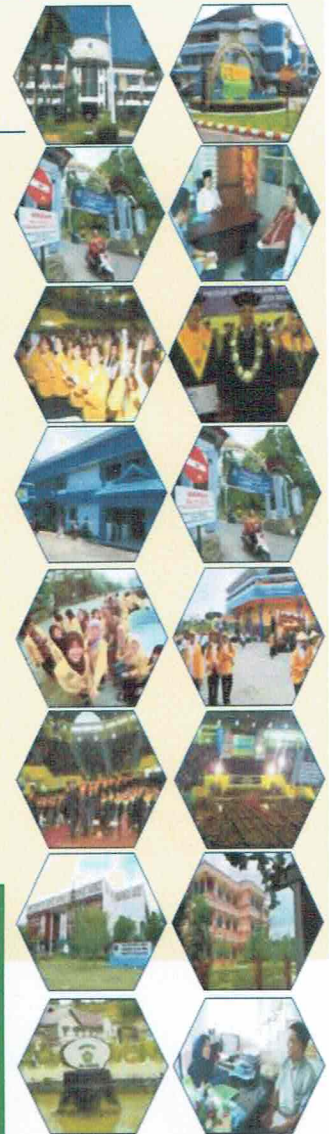


---

# Executive Summary

---

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN  
UNIVERSITAS MULAWARMAN TAHUN 2018



UNIVERSITAS MULAWARMAN  
2018

## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIVERSITAS MULAWARMAN TAHUN 2018

### A. PENDAHULUAN

IKM Universitas Mulawarman Tahun 2018 disusun melalui sebuah survei kepuasan Tahun 2018 yang mengacu kepada Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017. Responden terdiri atas responden internal dan responden eksternal. Responden Internal adalah populasi mahasiswa aktif yang mengisi KRS dan terdiri atas 21.999 mahasiswa yang tersebar 15 unit layanan (fakultas dan pascasarjana). Sementara responden eksternal adalah sampel rekanan yang terdiri atas 79 rekanan Universitas Mulawarman (termasuk rekanan unit layanan), dan tersebar di 12 kota di Indonesia. Rekanan Universitas Mulawarman terdiri atas: pemerintah baik pusat dan daerah, swasta, instansi dan lembaga pendidikan, serta masyarakat.

### B. IKM UNMUL

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan UNMUL Tahun 2018 diperoleh dari hasil perhitungan Indeks Komposit dua kelompok responden, yaitu responden Internal dan responden Eksternal. Rincian Perhitungan dan Tabulasi Data dapat dilihat pada *website: [ikm.unmul.ac.id](http://ikm.unmul.ac.id)*. Secara keseluruhan nilai IKM UNMUL, adalah **"73,29"** yang jika diintegrasikan ke dalam kriteria layanan, baik eksternal dan internal adalah **"Baik"**.

IKM dengan kriteria baik memiliki arti sebagian besar masyarakat telah merasa puas terhadap pelayanan publik yang dilakukan UNMUL. Di sisi lain, dimensi kualitas layanan yang ditunjukkan oleh sembilan Unsur Pelayanan, mayoritas juga telah memenuhi harapan masyarakat atas pelayanan UNMUL.

**Tabel 1.1**  
**Perhitungan IKM Berdasarkan Kelompok Unsur UNMUL**

Unsur	IKM Internal		IKM Eksternal	
	Nilai Unsur	(%)	Nilai Unsur	(%)
Persyaratan teknis & adm layanan	68,72	10,71	73,81	10,51
Tatacara pelayanan	69,90	10,90	76,98	10,96
Waktu Layanan	67,90	10,59	74,13	10,55
Kesesuaian biaya	66,17	10,32	76,35	10,87
Hasil Layanan	69,08	10,77	77,61	11,05
Kemampuan dan Kompetensi SDM	75,56	11,78	79,83	11,37
Sikap dan Perilaku SDM	74,01	11,54	80,46	11,46
Maklumat Pelayanan	76,80	11,97	83,63	11,91
Penanganan pengaduan/saran/ masukan	73,28	11,42	79,51	11,32
<b>Rata-Rata</b>	<b>71,27</b>	<b>100</b>	<b>78,04</b>	<b>100</b>
<b>IKM Universitas Mulawarman</b> <b>IKMInt*70% + IKMEks*30%</b>	<b>73,29</b>			

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2018

## **1. IKM Kelompok Responden Internal UNMUL**

Layanan yang diberikan UNMUL untuk responden internal mayoritas adalah layanan pengajaran dan layanan kegiatan organisasi kemahasiswaan. Nilai IKM yang diperoleh UNMUL pada kelompok internal adalah **71,27** dengan kriteria "**Baik**".

Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi dari mahasiswa dan organisasi kemahasiswaan (masyarakat Internal) adalah: Maklumat Pelayanan sebesar 76,80 (11,97%), diikuti oleh unsur Kemampuan dan Kompetensi SDM sebesar 75,56 (11,78%), dan unsur Sikap dan Perilaku SDM sebesar 74,01 (11,53%).

Unsur pelayanan yang menurut masyarakat internal memperoleh nilai terendah adalah: unsur Kesesuaian Biaya sebesar 66,17 (10,32%), diikuti unsur Waktu Layanan sebesar 67,9 (10,59%) serta unsur Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan sebesar 68,72 (10,71%). Nilai dan kontribusi terendah pada unsur pelayanan tertentu mengindikasikan bahwa UNMUL masih perlu meningkatkan kualitas layanannya pada unsur-unsur ini.

## **2. IKM Kelompok Responden Eksternal UNMUL**

Perhitungan nilai IKM Eksternal hanya dihitung pada sembilan unit layanan (dari 15 unit layanan) yang merespon permintaan daftar rekanan eksternal yang diminta oleh Tim Survei IKM. Nilai pelayanan yang diperoleh adalah **78,04** dengan kriteria layanan "**Baik**". Hal ini mengindikasikan bahwa kerja sama pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh Universitas Mulawarman telah memenuhi harapan masyarakat eksternal Universitas Mulawarman, yaitu; pemerintah daerah, perusahaan, dan swasta lainnya.

Unsur penyumbang terbesar nilai IKM Eksternal adalah Maklumat Pelayanan sebesar 83,64 (11,9%), diikuti secara berurutan yaitu unsur-unsur Sikap dan Perilaku SDM sebesar 80,47 (11,46%), Kemampuan dan Kompetensi SDM sebesar 79,84 (11,37%), Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan sebesar 79,52 (11,32%), Hasil Layanan sebesar 77,62 (11,05%), Tata Cara Pelayanan sebesar 76,98 (10,96%), Kesesuaian Biaya sebesar 76,35 (10,87%), Waktu Layanan sebesar 74,13 (10,55%), dan Persyaratan Teknis dan Administrasi Layanan sebesar 73,82 (10,51%).

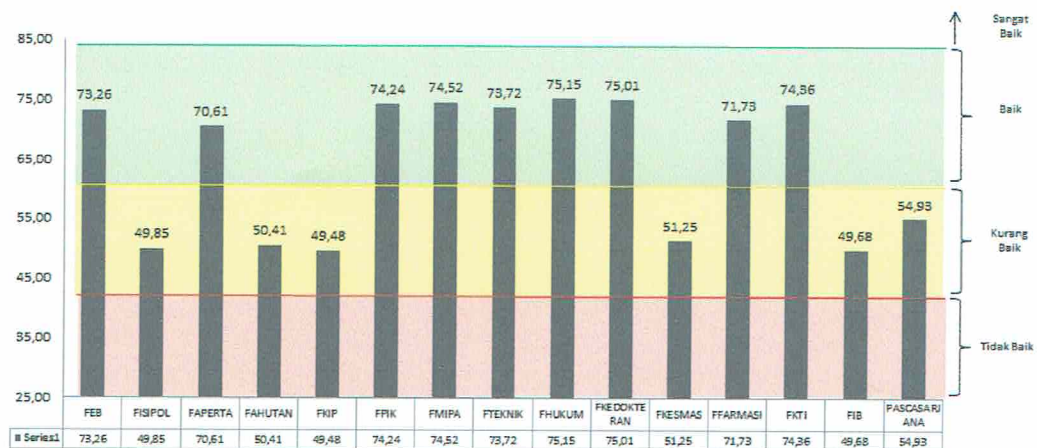
Mengacu kepada data di atas, terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan yang memerlukan perhatian Universitas Mulawarman dalam melakukan layanan kerja sama pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat eksternal, adalah: unsur Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan, unsur Waktu Layanan, dan unsur Kesesuaian Biaya.

## **C. IKM UNIT LAYANAN (FAKULTAS) UNMUL**

Nilai IKM Tahun 2018 yang diperoleh 15 (lima belas) Unit Layanan UNMUL menunjukkan 9 (sembilan) unit memperoleh nilai mutu layanan "B" atau

kriteria layanan “Baik”, dan sisanya sebanyak 6 (enam) unit memperoleh nilai mutu layanan “C” atau kriteria layanan “Kurang Baik”.

Unit layanan yang memperoleh nilai mutu “C” atau “kurang baik”, pada dasarnya adalah unit layanan yang tidak memiliki nilai mutu eksternal, sehingga sangat berpengaruh terhadap nilai IKM keseluruhan unit layanan tersebut.



**Gambar 1**  
**Nilai IKM Unit Layanan UNMUL Tahun 2018**

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2018

Unit layanan UNMUL yang memperoleh nilai IKM tertinggi, secara berurutan adalah:

- 1) **Fakultas Hukum** dengan nilai 75,15 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”;
- 2) **Fakultas Kedokteran** dengan nilai 75,01 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”;
- 3) **Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam** dengan nilai 74,52 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”;
- 4) **Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi** dengan nilai 74,36 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”;
- 5) **Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan** dengan nilai 74,24 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”;
- 6) **Fakultas Teknik** dengan nilai 73,72 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”;
- 7) **Fakultas Ekonomi dan Bisnis** dengan nilai 73,26 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”;
- 8) **Fakultas Farmasi** dengan nilai 71,73 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”;
- 9) **Fakultas Pertanian** dengan nilai 70,61 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”;

- 10) **Program Pascasarjana** dengan nilai 54,93 dan mutu layanan “C” serta kriteria layanan “Kurang Baik”;
- 11) **Fakultas Kesehatan Masyarakat** dengan nilai 51,25 dan mutu layanan “C” serta kriteria layanan “Kurang Baik”;
- 12) **Fakultas Kehutanan** dengan nilai 50,41 dan mutu layanan “C” serta kriteria layanan “Kurang Baik”;
- 13) **Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik** dengan nilai 49,85 dan mutu layanan “C” serta kriteria layanan “Kurang Baik”;
- 14) **Fakultas Ilmu Budaya** dengan nilai 49,68 dan mutu layanan “C” serta kriteria layanan “Kurang Baik”;
- 15) **Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan** dengan nilai 49,48 dan mutu layanan “C” serta kriteria layanan “Kurang Baik”.

#### **D. PENUTUP**

Beberapa kesimpulan yang dapat di kemukakan dalam Survei Kepuasan Tahun 2018 ini adalah:

- 1) Nilai IKM UNMUL secara keseluruhan adalah: **73,29**, yang jika diintegrasikan ke dalam kriteria layanan, dapat berarti pelayanan UNMUL kepada seluruh masyarakat, baik masyarakat eksternal dan internal adalah **BAIK**.
- 2) Nilai IKM UNMUL yang berasal dari masyarakat Internal adalah 71,27, sedangkan dari masyarakat eksternal adalah 78,04. Kedua nilai IKM ini tetap berada pada kriteria BAIK.
- 3) Kecenderungan tingkat pelayanan Universitas Mulawarman berdasarkan unsur pelayanan adalah:
  - a) Unsur pelayanan yang paling mendapat apresiasi dari masyarakat secara berurutan adalah: 1) Maklumat Pelayanan; 2) Kemampuan dan Kompetensi SDM, dan; 3) Sikap dan Perilaku SDM.
  - b) Sedangkan Unsur pelayanan yang paling mendapat sorotan dari masyarakat adalah: 1) Kesesuaian Biaya; 2) Waktu Layanan, dan; 3) Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan.
- 4) Nilai IKM unit-unit pelayanan UNMUL dapat dikelompokkan ke dalam dua kelompok nilai, dengan nilai yang hampir identik yaitu:
  - a) Kelompok unit pelayanan dengan Nilai IKM tinggi ( $IKM > 65$ ), secara berurutan dari nilai paling tinggi adalah: 1) Fakultas Hukum; 2) Fakultas Kedokteran; Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam; 4) Fakultas Ilmu Komputer dan Ilmu Pengetahuan Alam; 5) Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan; 6) Fakultas Teknik; 7) Fakultas Ekonomi dan Bisnis; 8) Fakultas Farmasi, dan; 9) Fakultas Pertanian.
  - b) Kelompok unit pelayanan dengan Nilai IKM rendah ( $IKM \leq 65$ ), dari nilai yang paling rendah, secara berurutan adalah: 1) FKIP; 2) FIB; 3) Fisipol; 4) Fahutan; 5) FKM, dan; 6) Program Pascasarjana.

Beberapa saran yang di kemukakan dari kesimpulan hasil survei kepuasan masyarakat Tahun 2018 ini adalah:

- 1) Perlu tindakan evaluasi pada beberapa unsur pelayanan yang menjadi kelemahan, di antaranya:
  - a) Lebih memperhatikan hasil pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan biaya yang sudah dikeluarkan oleh pengguna layanan;
  - b) Ketepatan dan waktu pelayanan;
  - c) Prosedur serta alur administrasi layanan.
- 2) Bagi unit-unit layanan (fakultas) yang berada pada lapisan atas IKM dapat disarankan untuk dapat:
  - a) Memberi *reward* atas tanggung jawab SDM pelaksana pelayanan dalam upaya memotivasi pelayanan yang lebih baik;
  - b) Meningkatkan kemampuan dan kompetensi SDM pelaksana pelayanan;
  - c) Mempertahankan sikap dan perilaku pelaksana pelayanan yang dinilai sudah sopan dan ramah.

Samarinda, 08 Februari 2019  
Tim Survei IKM UNMUL Tahun 2018  
Ketua,



**Dr. Irwan Gani, M.Si**  
NIP. 197009202005011001

Mengetahui:  
Wakil Rektor Bidang Umum,  
Sumber Daya Manusia dan Keuangan,



**Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si**  
NIP. 196703081992031001

