



**IKM  
UNMUL**  
ikm.unmul.ac.id



---

Laporan:

---

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
EKSTERNAL UNIVERSITAS MULAWARMAN  
TAHUN 2021**

---



UNIVERSITAS MULAWARMAN





## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan ridho-Nya lah maka “Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Eksternal Universitas Mulawarman Tahun 2021” ini telah selesai disusun.

Penyusunan laporan ini selain berpedoman pada Permen PAN dan RB 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, juga sebagai upaya Universitas Mulawarman dalam peningkatan kualitas pelayanan yang harus secara konsisten dilaksanakan dengan memperhatikan *input* dari masyarakat dan *stakeholder*.

Indeks Kepuasan Masyarakat Eksternal Universitas Mulawarman Tahun 2021 digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan Universitas Mulawarman secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan dan tingkat kualitas kinerja oleh unit-unit pelayanan di Universitas Mulawarman.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Eksternal Universitas Mulawarman Tahun 2021 ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkompeten dengan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Universitas Mulawarman.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Samarinda, Maret 2022  
Rektor Universitas Mulawarman,

Prof. Dr. H. Masjaya, M.Si.

## LEMBAR PENGESAHAN

**Judul** : Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Eksternal Universitas  
Mulawarman Tahun 2021

**Tahun** : 2021

**Institusi** : Universitas Mulawarman

Pengarah / Penanggungjawab

Ketua,

TTD

TTD

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

**Rusliansyah, S.E., M.Si**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
LEMBAR PENGESAHAN.....	II
DAFTAR ISI.....	II
DAFTAR TABEL.....	IV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.    LATAR BELAKANG .....	1
B.    TUJUAN DAN SASARAN.....	2
1.    Tujuan.....	2
2.    Sasaran.....	2
BAB II METODE SURVEI.....	3
A.    RUANG LINGKUP .....	3
B.    PROSES DAN PELAKSANAAN SURVEI.....	4
C.    PENYUSUNAN INSTRUMEN.....	4
D.    PENENTUAN SAMPEL DAN RESPONDEN .....	6
E.    PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI .....	7
BAB III HASIL SURVEI .....	9
A.    IKM EKSTERNAL UNIT LAYANAN FAKULTAS DAN UNIVERSITAS .....	9
B.    IKM EKSTERNAL PROGRAM STUDI.....	10
BAB IV PENUTUP.....	20
A.    KESIMPULAN.....	20
B.    SARAN.....	20
REFERENSI .....	21

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kisi-kisi Kuesioner SKM UNMUL Kelompok Responden Eksternal .....	2
Tabel 2.2	Populasi SKM UNMUL Kelompok Responden Eksternal .....	6
Tabel 2.3	Kriteria Angka IKM .....	8
Tabel 3.1	IKM Eksternal Unit Layanan Fakultas dan Universitas Tahun 2021 ....	9
Tabel 3.2	IKM Eksternal Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun 2021 ...	10
Tabel 3.3	IKM Eksternal Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Tahun 2021.....	11
Tabel 3.4	IKM Eksternal Program Studi Fakultas Pertanian Tahun 2021.....	12
Tabel 3.5	IKM Eksternal Program Studi Fakultas Kehutanan Tahun 2021.....	12
Tabel 3.6	IKM Eksternal Program Studi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Tahun 2021 .....	13
Tabel 3.7	IKM Eksternal Program Studi Fakultas Kelautan dan Ilmu Perikanan Tahun 2021.....	14
Tabel 3.8	IKM Eksternal Program Studi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Tahun 2021.....	15
Tabel 3.9	IKM Eksternal Program Studi Fakultas Teknik Tahun 2021 .....	16
Tabel 3.10	IKM Eksternal Program Studi Fakultas Hukum Tahun 2021 .....	17
Tabel 3.11	IKM Eksternal Program Studi Fakultas Kedokteran Tahun 2021.....	17
Tabel 3.12	IKM Eksternal Program Studi Fakultas Kesehatan Masyarakat Tahun 2021 .....	18
Tabel 3.13	IKM Eksternal Program Studi Fakultas Farmasi Tahun 2021 .....	18
Tabel 3.14	IKM Eksternal Program Studi Fakultas Ilmu Budaya Tahun 2021 .....	18
Tabel 3.15	IKM Eksternal Program Studi Pascasarjana Tahun 2021 .....	19

# BAB I PENDAHULUAN

## A. LATAR BELAKANG

Pasal 1 Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa: *“Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik”*. Universitas Mulawarman (UNMUL) sebagai salah satu PTN di Indonesia yang berstatus Badan Layanan Umum (BLU), juga wajib melaksanakan survei yang diprasyarkan dalam Permen ini.

Survei Kepuasan Masyarakat Universitas Mulawarman (SKM UNMUL) terhadap pelayanan publik ini, akan memunculkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM UNMUL). IKM UNMUL dengan demikian adalah angka yang menunjukkan tingkat ketercapaian harapan masyarakat baik secara kuantitas maupun kualitas dari setiap pelayanan publik yang diberikan UNMUL.

SKM UNMUL dilaksanakan dengan mengacu kepada beberapa peraturan, di antaranya:

- 1) Permen PAN RI Nomor: KEP/25 M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- 2) Permen PAN dan RB RI Nomor: 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kriteria Unit Pelayanan Publik;
- 3) Permen PAN RI Nomor: 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kriteria Unit Pelayanan Publik; dan
- 4) Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Diharapkan dengan terlaksananya SKM UNMUL ini, dapat memunculkan angka IKM UNMUL, yang dapat dijadikan sebagai informasi dalam pengambilan kebijakan bagi seluruh *stakeholder* UNMUL, baik eksternal maupun internal.

## **B. TUJUAN DAN SASARAN**

### **1. Tujuan**

Tujuan SKM UNMUL ini adalah untuk menghitung dan menilai angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM UNMUL), yang merupakan ukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UNMUL yang berguna untuk:

- a) Bahan penetapan kebijakan secara internal, dalam rangka peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan publik.
- b) Bahan dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Kementerian PAN dan RB
- c) Informasi kepada masyarakat luas terkait dengan capaian kriteria UNMUL, sehingga masyarakat dapat memberikan *feedback* secara lebih obyektif dan terukur, dalam upaya perbaikan pelayanan UNMUL kepada masyarakat luas.

### **2. Sasaran**

Sasaran pelaksanaan SKM UNMUL ini adalah:

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kriteria UNMUL.
- b) Mendorong UNMUL untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat.
- c) Mendorong UNMUL untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## **BAB II METODE SURVEI**

### **A. RUANG LINGKUP**

Ruang Lingkup pelaksanaan SKM UNMUL ini terdiri atas 9 (sembilan) unsur/aspek pelayanan publik, sesuai dengan Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**B. PROSES DAN PELAKSANAAN SURVEI**

Tahapan dan proses pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM UNMUL) ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan. Tahapan-tahapan dimaksud adalah; perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei.

Setiap tahapan akan diimplementasikan ke dalam enam langkah, yaitu: a) Menyusun instrumen survei dan merancang *website* IKM UNMUL; b) Menentukan teknik survei; c) Menentukan responden; d) Melaksanakan survei; e) Mengolah hasil survei; dan langkah terakhir adalah; f) Menyajikan dan melaporkan hasil.

**C. PENYUSUNAN INSTRUMEN**

Instrumen yang digunakan dalam survei ini adalah kuesioner, dengan jenis kuesioner tertutup. Kuesioner dikreasi berdasarkan unsur-unsur penilaian kriteria UNMUL seperti tertera pada ruang lingkup SKM UNMUL, yang mengacu kepada Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Terdapat perbedaan definisi operasional pada kedua kelompok responden internal dan eksternal, meski setiap unsur penilaian kriteria tetap sama.

Kisi-kisi pembuatan kuesioner SKM UNMUL pada kelompok Responden Eksternal adalah:

**Tabel 2.1 Kisi-kisi Kuesioner SKM UNMUL Kelompok Responden Eksternal**

No Unsur	Unsur Kriteria	Definisi Operasional	Kriteria Penilaian (1 - 4)
1	Persyaratan	Persyaratan teknis dan administratif untuk mendapatkan setiap jenis layanan (Perkuliahan, pembimbingan, ujian, yudisium, wisuda, dll.)	Sangat Ringan – Sangat Berat

No Unsur	Unsur Kriteria	Definisi Operasional	Kriteria Penilaian (1 - 4)
2	Prosedur	Tata cara pelayanan untuk menerima setiap jenis layanan (perkuliahan, pembimbingan, ujian, yudisium, wisuda, dll.)	Sangat Mudah – Sangat Sulit
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	Kecepatan pelayanan sesuai tahapan yang sudah ditetapkan	Sangat Cepat – Sangat Lambat
	Ketepatan Waktu Pelayanan	Ketepatan pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan	Tepat Waktu – Tidak Tepat Waktu
4	Biaya/Tarif Layanan	Kesesuaian biaya yang dibayarkan (SPP, UKT, Yudisium, Wisuda, dll.) dengan mutu layanan yang diterima	Sesuai – Tidak Sesuai
5	Produk Akademik	Hasil layanan akademik (Perkuliahan dan Ujian, KRS, KHS, laboratorium, wisuda, dll.) yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	Sesuai – Tidak Sesuai
	Produk Kemahasiswaan	Hasil layanan kemahasiswaan (minat bakat, penalaran, pengembangan karakter, beasiswa, alumni, dll.) yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	Sesuai – Tidak Sesuai
6	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan dan Kompetensi SDM (dosen/karyawan) dalam memberikan pelayanan	Mampu – Tidak Mampu
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan Perilaku SDM (dosen/karyawan) dalam memberikan pelayanan	Ramah dan Sopan – Tidak Ramah dan Sopan
8	Maklumat Pelayanan	Tanggung jawab SDM (dosen/karyawan) dalam memberikan pelayanan	Bertanggungjawab – Tidak Bertanggungjawab
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna jasa	Ditindaklanjuti – Tidak Dilayani

Sumber: Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014, diolah

Setiap pertanyaan, akan dijawab oleh responden dengan menggunakan skala 1 untuk jawaban persepsi paling rendah, dan 4 untuk jawaban persepsi paling tinggi. Kuesioner untuk kedua kelompok responden ini, dapat dilihat pada Lampiran.

#### **D. PENENTUAN SAMPEL DAN RESPONDEN**

Responden yang menerima pelayanan UNMUL adalah Responden Eksternal yaitu mahasiswa penerima layanan pendidikan dan pengajaran, yang dibagi atas kelompok Diploma (D3), Program Profesi, Sarjana (S1), Magister (S2), dan Doktor (S3) per fakultas per program Studi.

Jumlah sampel ditetapkan minimal memenuhi ketentuan Permen PAN RI Nomor: KEP/25 M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu sebesar:

$$\begin{aligned} n &= (\text{Jumlah Unsur} + 1) \times 10 \\ &= (9 + 1) \times 10 \\ &= 100 \end{aligned}$$

Dalam pelaksanaan SKM tahun 2021 ini tidak mengikuti ketentuan Permen PAN RI Nomor: KEP/25 M.PAN/2/2004, namun menggunakan sensus yaitu keseluruhan populasi dijadikan sampel.

#### **1. Populasi dan Sampel Eksternal**

Berdasarkan data yang diperoleh jumlah populasi mahasiswa di Universitas Mulawarman berdasarkan fakultas adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.2. Populasi SKM UNMUL Responden Eksternal**

<b>Unit</b>	<b>Jumlah</b>
EKONOMI DAN BISNIS	3.662
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	3.982
PERTANIAN	1.529
KEHUTAN	1.294
KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	5.635
PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN	1.325
MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM	1.177

TEKNIK	3.399
HUKUM	1.344
KEDOKTERAN	939
KESEHATAN MASYARAKAT	541
FARMASI	1.116
ILMU BUDAYA	1.223
PASCASARJANA	14
EKONOMI DAN BISNIS	3.662
<b>JUMLAH</b>	<b>27.180</b>

*Sumber data: Universitas Mulawarman, Datadiolah, 2022.*

Dengan menggunakan aplikasi [sia.unmul.ac.id](http://sia.unmul.ac.id), maka jumlah sampel eksternal pada tahun 2021/2019 adalah keseluruhan populasi yaitu 27.180 responden.

#### **E. PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI**

Pengolahan data hasil survei, dilakukan dengan prosedur dan kriteria sebagai berikut:

1) Nilai Koefisien per Unsur (NKU).

Angka IKM dihitung dengan menggunakan nilai koefisien rata-rata tertimbang pada setiap unsur pelayanan. Jumlah unsur pelayanan dalam perhitungan IKM UNMUL ini mengacu kepada Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014. Dengan demikian nilai koefisien rata-rata tertimbang dalam unsur adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{NKU} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Maksimum}}{\text{Jumlah Unsur}} \times 100 \\
 &= \frac{100}{9} \times 100 \\
 &= 11,11\%
 \end{aligned}$$

2) Nilai Koefisien Pertanyaan dalam Unsur (NKdU).

Jika salah satu unsur memiliki lebih dari satu pertanyaan, maka nilai rata-rata tertimbang koefisien pertanyaan dalam unsur adalah:

$$\text{NKdU} = \frac{1}{\text{Jumlah Pertanyaan}} \times 11,11$$

3) Penentuan Angka Indeks Kepuasan Masyarakat

a) Rata-rata Nilai per Unsur (NU)

Nilai jawaban atau persepsi setiap responden per kelompok responden per unsur (eksternal atau internal) akan diakumulasi untuk mencari nilai rata-rata jawaban responden per unsur (NU), dengan formulasi:

$$NU = \frac{\text{Jumlah Nilai Keseluruhan Responden}}{n} \times 11,11\%$$

b) Rata-rata Nilai Konversi per Unsur (NK)

Nilai jawaban atau persepsi setiap responden per kelompok responden per unsur (eksternal atau internal) akan diakumulasi untuk mencari nilai rata-rata jawaban responden per unsur (NU), dengan formulasi:

$$NK = \frac{NU}{4} \times 9$$

Keterangan:

Angka 4 (empat) merupakan jumlah klasifikasi angka IKM (Tabel 2.)

c) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per Kelompok Responden (Internal/Eksternal)

Angka Indeks Kepuasan Masyarakat per kelompok responden adalah hasil penjumlahan rata-rata nilai per unsur, dengan formulasi:

$$NK = \frac{(NK_1 + NK_2 + NK_3 + NK_4 + NK_5 + NK_6 + NK_7 + NK_8 + NK_9)}{9}$$

d) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Keseluruhan

Angka Indeks Kepuasan Masyarakat per kelompok responden (Internal dan Eksternal) selanjutnya akan dirata-ratakan untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan, dengan formulasi:

$$IKM = \frac{(IKM_1 + IKM_2)}{2}$$

e) Penentuan Klasifikasi Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai IKM akan berkisar antara 25 - 100, dengan jumlah klasifikasi 4, maka rentang kelas berdasarkan nilai IKM yang menunjukkan mutu dan kriteria pelayanan adalah:

**Tabel 2.3. Kriteria Angka IKM**

Rentang	Kriteria
25,00 - 43,75	Tidak Baik (D)
44,76 - 62,50	Kurang Baik (C)
62,51 - 81,25	Baik (B)
81,26 - 100	Baik Sekali (A)

Sumber data: Hasil penelitian, 2020.

## BAB III HASIL SURVEI

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Eksternal Universitas Mulawarman terdiri dari IKM untuk setiap unit layanan (Fakultas dan Program Studi) dan IKM Universitas.

Adapun hasil pengukuran IKM Eksternal adalah sebagaimana berikut ini:

### A. IKM Eksternal Unit Layanan Fakultas dan Universitas

Hasil pengukuran IKM Eksternal Fakultas dan Universitas tahun 2021 adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1. IKM Eksternal Unit Layanan Fakultas dan Universitas Tahun 2021**

UNIT LAYANAN	NILAI EKSTERNAL	MUTU LAYANAN
UNIVERSITAS	75.217	B
EKONOMI DAN BISNIS	73.774	B
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	75.117	B
PERTANIAN	74.842	B
KEHUTAN	76.157	B
KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	73.935	B
PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN	74.752	B
MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM	76.115	B
TEKNIK	73.574	B
HUKUM	75.509	B
KEDOKTERAN	75,972	B
KESEHATAN MASYARAKAT	75.675	B
FARMASI	72.276	B
ILMU BUDAYA	73.896	B
PASCASARJANA	81.448	A

*Sumber Data : Hasil Penelitian, 2022.*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Unit Layanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Pasca Sarjana dengan nilai IKM sebesar 81,448, diikuti secara berurutan yaitu Fakultas

Kehutanan dengan nilai IKM sebesar 76,157, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dengan nilai IKM sebesar 76,115, Fakultas Kedokteran dengan nilai IKM sebesar 75,972, Fakultas Kesehatan Masyarakat dengan nilai IKM sebesar 75,675, Fakultas Hukum dengan nilai IKM sebesar 75,509, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan nilai IKM sebesar 75,117, Fakultas Pertanian dengan nilai IKM sebesar 74,842, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dengan nilai IKM sebesar 73,935, Fakultas Ilmu Budaya dengan nilai IKM sebesar 73,896, Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan nilai IKM sebesar 73,774, Fakultas Teknik dengan nilai IKM sebesar 73,574, Fakultas Farmasi dengan nilai IKM sebesar 72,276.

Sedangkan nilai IKM Eksternal Universitas Mulawarman Tahun 2021 adalah sebesar 75,217 dengan predikat tingkat layanan Baik (B).

## B. IKM Eksternal Program Studi

Hasil pengukuran IKM Eksternal Program Studi tahun 2021 adalah sebagai berikut :

### 1. Program Studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**Tabel 3.2. IKM Eksternal Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun 2021**

No.	PROGRAM STUDI	IKM EKSTERNAL	NILAI MUTU
1	AKUNTANSI - S1	74.197	B
2	AKUNTANSI konsentrasi AKUNTANSI PEMERINTAHAN - S1	79.480	B
3	EKONOMI PEMBANGUNAN - S1	72.793	B
4	EKONOMI PEMBANGUNAN konsentrasi PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN KEUANGAN DAERAH - S1	67.622	B
5	EKONOMI SYARIAH - S1	73.011	B
6	ILMU EKONOMI - S2	79.293	B
7	MANAJEMEN - S2	78.831	B
8	MANAJEMEN - S1	73.874	B
9	MANAJEMEN konsentrasi MANAJEMEN KEUANGAN - S1	78,662	B
10	MANAJEMEN konsentrasi MANAJEMEN PEMASARAN - S1	71.131	B

*Sumber Data : Hasil Penelitian, 2022.*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Program Studi yang memperoleh nilai tertinggi adalah MANAJEMEN konsentrasi MANAJEMEN PEMASARAN - S1 dengan nilai IKM sebesar

79,480 diikuti secara berurutan yaitu MANAJEMEN konsentrasi MANAJEMEN KEUANGAN - S1 dengan nilai IKM sebesar 79,293, MANAJEMEN - S1 dengan nilai IKM sebesar 78,831, dan MANAJEMEN - S2 dengan nilai IKM sebesar 741,97, ILMU EKONOMI - S2 dengan nilai IKM 73,874, EKONOMI SYARIAH - S1 dengan nilai IKM 73,011, EKONOMI PEMBANGUNAN konsentrasi PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN KEUANGAN DAERAH - S1 dengan nilai IKM 72,793, EKONOMI PEMBANGUNAN - S1 dengan nilai IKM 71,131 dan AKUNTANSI konsentrasi AKUNTANSI PEMERINTAHAN - S1 dengan nilai IKM 67,622

## 2. Program Studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Tabel 3.3. IKM Eksternal Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Tahun 2021**

No.	PROGRAM STUDI	IKM EKSTERNAL	NILAI MUTU
1	ADMINISTRASI BISNIS – S1	76.022	B
2	ADMINISTRASI BISNIS konsentrasi PARIWISATA DAN BISNIS HOSPITALITY – S1	73.735	B
3	ADMINISTRASI PUBLIK – S1	75.160	B
4	ADMINISTRASI PUBLIK – S2	82.118	A
5	ILMU HUBUNGAN INTERNASIONAL – S1	74.424	B
6	ILMU KOMUNIKASI – S1	75.117	B
7	ILMU PEMERINTAHAN – S1	76.232	B
8	PEMBANGUNAN SOSIAL – S1	72.995	B
9	PEMBANGUNAN SOSIAL konsentrasi SOSIOLOGI – S1	77.199	B
10	PSIKOLOGI – S1	75.326	B

*Sumber Data : Hasil Penelitian, 2022.*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Program Studi yang memperoleh nilai tertinggi adalah ADMINISTRASI PUBLIK - S2 dengan nilai IKM sebesar 82,118 diikuti secara berurutan yaitu PEMBANGUNAN SOSIAL konsentrasi SOSIOLOGI - S1 dengan nilai IKM sebesar 77.199, ILMU PEMERINTAHAN - S1 dengan nilai IKM sebesar 76.232, ADMINISTRASI BISNIS - S1 dengan nilai IKM sebesar 76.022, PSIKOLOGI - S1 dengan nilai IKM sebesar 75.326, ADMINISTRASI PUBLIK - S1 dengan nilai IKM sebesar 75.160, ILMU KOMUNIKASI - S1 dengan

nilai IKM sebesar 75.117, ILMU HUBUNGAN INTERNASIONAL - S1 dengan nilai IKM sebesar 74.424, ADMINISTRASI BISNIS konsentrasi PARIWISATA DAN BISNIS HOSPITALITY - S1 dengan nilai IKM sebesar 73.735, PEMBANGUNAN SOSIAL - S1 dengan nilai IKM sebesar 72.995.

### 3. Program Studi di Fakultas Pertanian

**Tabel 3.4. IKM Eksternal Program Studi Fakultas Pertanian Tahun 2021**

No.	PROGRAM STUDI	IKM EKSTERNAL	NILAI MUTU
1	AGRIBISNIS - S1	75,991	B
2	AGROEKOTEKNOLOGI - S1	74.398	B
3	PERTANIAN TROPIKA BASAH - S2	83.333	A
4	PETERNKAN - S1	71,482	B
5	TEKNOLOGI HASIL PERTANIAN - S1	75.730	B

*Sumber Data : Hasil Penelitian, 2022.*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Program Studi yang memperoleh nilai tertinggi adalah PERTANIAN TROPIKA BASAH - S2 dengan nilai IKM 83,333 diikuti secara berurutan yaitu TEKNOLOGI HASIL PERTANIAN - S1 dengan nilai IKM 75,730, TEKNOLOGI HASIL PERTANIAN - S1 dengan nilai IKM 75,730, AGROEKOTEKNOLOGI - S1 dengan nilai IKM 74,398, AGRIBISNIS - S1 dengan nilai IKM 75,991, dan PETERNKAN - S1 dengan nilai IKM 71,482.

### 4. Program Studi di Fakultas Kehutanan

**Tabel 3.5. IKM Eksternal Program Studi Fakultas Kehutanan Tahun 2021**

No.	PROGRAM STUDI	IKM EKSTERNAL	NILAI MUTU
1	KEHUTAN - S3	81,559	A
2	KEHUTAN - S2	79,195	B
3	KEHUTANAN (MH) - S1	75,956	B

*Sumber Data : Hasil Penelitian, 2022.*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Program Studi yang memperoleh nilai tertinggi adalah KEHUTANAN – S3 dengan nilai IKM sebesar 81, 559 diikuti dengan KEHUTANAN – S2 dengan nilai IKM sebesar 79,195 dan KEHUTAN (MH) – S1 dengan nilai IKM sebesar 75,956.

## 5. Program Studi di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

**Tabel 3.6. IKM Eksternal Program Studi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Tahun 2021**

No.	PROGRAM STUDI	IKM EKSTERNAL	NILAI MUTU
1	BIMBINGAN DAN KONSELING - S1	72.873	B
2	MANAJEMEN PENDIDIKAN - S2	78.472	B
3	PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA - S1	73.240	B
4	PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS - S1	74.742	B
5	PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS - S2	77.222	B
6	PENDIDIKAN BIOLOGI - S1	73.748	B
7	PENDIDIKAN BIOLOGI - S2	84.444	A
8	PENDIDIKAN EKONOMI - S1	73.594	B
9	PENDIDIKAN EKONOMI konsentrasi PENDIDIKAN AKUNTANSI - S1	75.403	B
10	PENDIDIKAN FISIKA - S1	74.806	B
11	PENDIDIKAN GEOGRAFIS - S1	74.080	B
12	PENDIDIKAN GURU PENDIDIKAN ANAK USIA DINI - S1	71.959	B
13	PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR - S1	74.361	B
14	PENDIDIKAN JASMANI - S1	73.476	B
15	PENDIDIKAN KIMIA - S1	73.786	B
16	PENDIDIKAN KOMPUTER - S1	74.522	B
17	PENDIDIKAN MASYARAKAT - S1	74.062	B
18	PENDIDIKAN MATEMATIKA - S1	72.081	B
19	PENDIDIKAN MATEMATIKA konsentrasi PENDIDIKAN ILMU KOMPUTER - S1	74.755	B

20	PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN - S1	77.561	B
21	PENDIDIKAN SEJARAH - S1	73.431	B

*Sumber Data : Hasil Penelitian, 2022.*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Program Studi yang memperoleh nilai tertinggi adalah PENDIDIKAN BIOLOGI - S2 dengan nilai IKM sebesar 84.444, diikuti dengan MANAJEMEN PENDIDIKAN - S2 dengan nilai IKM sebesar 78.472, PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN - S1 dengan nilai IKM sebesar 77.561, PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS - S2 dengan nilai IKM sebesar 77.222, PENDIDIKAN EKONOMI konsentrasi PENDIDIKAN AKUNTANSI - S1 dengan nilai IKM sebesar 75.403, PENDIDIKAN FISIKA - S1 dengan nilai IKM sebesar 74.806, PENDIDIKAN MATEMATIKA konsentrasi PENDIDIKAN ILMU KOMPUTER - S1 dengan nilai IKM sebesar 74.755, PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS - S1 dengan nilai IKM sebesar 74.742, PENDIDIKAN KOMPUTER - S1 dengan nilai IKM sebesar 74.522, PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR - S1 dengan nilai IKM sebesar 74.361, PENDIDIKAN GEOGRAFIS - S1 dengan nilai IKM sebesar 74.080, PENDIDIKAN MASYARAKAT - S1 dengan nilai IKM sebesar 74.062, PENDIDIKAN KIMIA - S1 dengan nilai IKM sebesar 73.786, PENDIDIKAN BIOLOGI - S1 dengan nilai IKM sebesar 73.748, PENDIDIKAN EKONOMI - S1 dengan nilai IKM sebesar 73.594, PENDIDIKAN JASMANI - S1 dengan nilai IKM sebesar 73.476, PENDIDIKAN SEJARAH - S1 dengan nilai IKM sebesar 73.431, PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA - S1 dengan nilai IKM sebesar 73.240, BIMBINGAN DAN KONSELING - S1 dengan nilai IKM sebesar 72.873, PENDIDIKAN MATEMATIKA - S1 dengan nilai IKM sebesar 72.081, serta Program Studi PENDIDIKAN GURU PENDIDIKAN ANAK USIA DINI - S1 dengan nilai IKM sebesar 71.959

## 6. Program Studi di Fakultas Kelautan dan Ilmu Perikanan

**Tabel 3.7. IKM Eksternal Program Studi Fakultas Kelautan dan Ilmu Perikanan Tahun 2021**

No.	PROGRAM STUDI	IKM EKSTERNAL	NILAI MUTU
1	AKUAKULTUR - S1	76.038	B

2	AKUAKULTUR konsentrasi TEKNOLOGI HASIL PERIKANAN - S1	73.785	B
3	ILMU KELAUTAN - S1	71.753	B
4	ILMU PERIKANAN - S2	84.325	A
5	PENGELOLAAN SUMBERDAYA PERIKANAN - S1	75.654	B
6	PENGELOLAAN SUMBERDAYA PERIKANAN konsentrasi ILMU DAN TEKNOLOGI KELAUTAN - S1	77.059	B
7	SOSIAL EKONOMI PERIKANAN - S1	74.511	B
8	SOSIAL EKONOMI PERIKANAN konsentrasi PENYULUHAN PERIKANAN - S1	73.194	B
9	TEKNOLOGI HASIL PERIKANAN - S1	73.535	B

*Sumber Data : Hasil Penelitian, 2022.*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Program Studi yang memperoleh nilai tertinggi adalah ILMU PERIKANAN - S2 dengan nilai IKM sebesar 84.325, diikuti dengan Program Studi PENGELOLAAN SUMBERDAYA PERIKANAN konsentrasi ILMU DAN TEKNOLOGI KELAUTAN - S1 dengan nilai IKM sebesar 77.059, AKUAKULTUR - S1 dengan nilai IKM sebesar 76.038, PENGELOLAAN SUMBERDAYA PERIKANAN - S1 dengan nilai IKM sebesar 75.654, SOSIAL EKONOMI PERIKANAN - S1 dengan nilai IKM sebesar 74.511, AKUAKULTUR konsentrasi TEKNOLOGI HASIL PERIKANAN - S1 dengan nilai IKM sebesar 73.785, TEKNOLOGI HASIL PERIKANAN - S1 dengan nilai IKM sebesar 73.535, SOSIAL EKONOMI PERIKANAN konsentrasi PENYULUHAN PERIKANAN - S1 dengan nilai IKM sebesar 73.194, serta Program Studi ILMU KELAUTAN - S1 dengan nilai IKM sebesar 71.753

## 7. Program Studi di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

**Tabel 3.8. IKM Eksternal Program Studi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Tahun 2021**

No.	PROGRAM STUDI	IKM EKSTERNAL	NILAI MUTU
1	BIOLOGI - S1	75.326	B
2	FISIKA - S1	75.349	B

3	GEOFISIKA - S1	75.260	B
4	KIMIA - S1	76.242	B
5	MATEMATIKA - S1	77.764	B
6	STATISTIK - S1	76,852	B

*Sumber Data : Hasil Penelitian, 2022.*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Program Studi yang memperoleh nilai tertinggi adalah MATEMATIKA - S1 dengan nilai IKM sebesar 77.764, diikuti dengan Program Studi STATISTIK - S1 dengan nilai IKM sebesar 76.852, KIMIA - S1 dengan nilai IKM sebesar 76.242, FISIKA - S1 dengan nilai IKM sebesar 75.349, BIOLOGI - S1 dengan nilai IKM sebesar 75.326, serta Program Studi GEOFISIKA - S1 dengan nilai IKM sebesar 75.260.

## 8. Program Studi di Fakultas Teknik

**Tabel 3.9. IKM Eksternal Program Studi Fakultas Teknik Tahun 2021**

No.	PROGRAM STUDI	IKM EKSTERNAL	NILAI MUTU
1	ARSITEKTUR - S1	73.704	B
2	INFORMATIKA - S1	72.469	B
3	PROGRAM PROFESI INSINYUR - PR	79.694	B
4	INFORMASI SISTEM - S1	75.560	B
5	TEKNIK ELEKTRO - S1	76.043	B
6	TEKNIK GEOLOGI - S1	72.644	B
7	TEKNIK INDUSTRI - S1	72.574	B
8	TEKNIK KIMIA - S1	74.527	B
9	TEKNIK LINGKUNGAN - S1	72.780	B
10	TEKNIK PERTAMBANGAN - S1	76.364	B
11	TEKNIK SIPIL - S1	73.076	B

*Sumber Data : Hasil Penelitian, 2022.*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Program Studi yang memperoleh nilai tertinggi adalah PROGRAM PROFESI INSINYUR - PR dengan nilai IKM sebesar 79.694, diikuti dengan

Program Studi TEKNIK PERTAMBANGAN - S1 dengan nilai IKM sebesar 76.364, TEKNIK ELEKTRO - S1 dengan nilai IKM sebesar 76.043, INFORMASI SISTEM - S1 dengan nilai IKM sebesar 75.560, TEKNIK KIMIA - S1 dengan nilai IKM sebesar 74.527, ARSITEKTUR - S1 dengan nilai IKM sebesar 73.704, TEKNIK SIPIL - S1 dengan nilai IKM sebesar 73.076, TEKNIK LINGKUNGAN - S1 dengan nilai IKM sebesar 72.780, TEKNIK GEOLOGI - S1 dengan nilai IKM sebesar 72.644, TEKNIK INDUSTRI - S1 dengan nilai IKM sebesar 72.574, serta Program Studi INFORMATIKA - S1 dengan nilai IKM sebesar 72.469.

## 9. Program Studi di Fakultas Hukum

**Tabel 3.10. IKM Eksternal Program Studi Fakultas Hukum Tahun 2021**

No.	PROGRAM STUDI	IKM EKSTERNAL	NILAI MUTU
1	HUKUM - S1	75.113	B
2	HUKUM (S2) - S2	82.320	A

*Sumber Data : Hasil Penelitian, 2022.*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Program Studi HUKUM (S2) - S2 yang memperoleh nilai IKM sebesar 82,320 dan HUKUM - S1 dengan nilai IKM sebesar 75,113.

## 10. Program Studi di Fakultas Kedokteran

**Tabel 3.11. IKM Eksternal Program Studi Fakultas Kedokteran Tahun 2021**

No.	PROGRAM STUDI	IKM EKSTERNAL	NILAI MUTU
1	KEDOKTERAN - S1	76.156	B
2	KEDOKTERAN GIGI - S1	73.690	B
3	KEPERAWATAN - D3	78.081	B
4	PROFESI DOKTER - PR	75.322	B
5	PROFESI DOKTER GIGI - PR	73.007	B

*Sumber Data : Hasil Penelitian, 2022.*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Program Studi yang memperoleh nilai tertinggi adalah KEPERAWATAN - D3 dengan nilai IKM sebesar 78.081, diikuti dengan Program Studi KEDOKTERAN - S1 dengan nilai IKM sebesar 76.156, PROFESI DOKTER - PR dengan nilai IKM sebesar 75.322, KEDOKTERAN GIGI - S1 dengan nilai IKM sebesar 73.690, serta Program Studi PROFESI DOKTER GIGI - PR dengan nilai IKM sebesar 73.007.

## 11. Program Studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat

**Tabel 3.12. IKM Eksternal Program Studi Fakultas Kesehatan Masyarakat Tahun 2021**

No.	PROGRAM STUDI	IKM EKSTERNAL	NILAI MUTU
1	KESEHATAN MASYARAKAT - S1	75.675	B

*Sumber Data : Hasil Penelitian, 2022.*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Program Studi KESEHATAN MASYARAKAT - S1 yang memperoleh nilai IKM sebesar 75,675.

## 12. Program Studi di Fakultas Farmasi

**Tabel 3.13. IKM Eksternal Program Studi Fakultas Farmasi Tahun 2021**

No.	PROGRAM STUDI	IKM EKSTERNAL	NILAI MUTU
1	FARMASI - S1	72.169	B
2	FARMASI - D3	74.421	B
3	FARMASI KLINIS - S1	73.646	B
4	FARMASI konsentrasi FARMASI KLINIS - S1	65,972	B
5	PROFESI APOTEKER - PR	70.501	B

*Sumber Data : Hasil Penelitian, 2022.*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Program Studi yang memperoleh nilai tertinggi adalah FARMASI - D3 diikuti dengan Program Studi 74.421, diikuti dengan Program Studi FARMASI KLINIS - S1 dengan nilai IKM sebesar 73.646, FARMASI - S1 dengan nilai IKM

sebesar 72.169, PROFESI APOTEKER - PR dengan nilai IKM sebesar 70.501, serta Program Studi FARMASI konsentrasi FARMASI KLINIS - S1 dengan nilai IKM sebesar 65,972.

### 13. Program Studi di Fakultas Ilmu Budaya

**Tabel 3.14. IKM Eksternal Program Studi Fakultas Ilmu Budaya Tahun 2021**

No.	PROGRAM STUDI	IKM EKSTERNAL	NILAI MUTU
1	ETNOMUSIKOLOGI - S1	73.611	B
2	SASTRA INDONESIA - S1	73.312	B
3	SASTRA INGGRIS - S1	74.221	B

Sumber Data : Hasil Penelitian, 2022.

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa Program Studi dengan nilai tertinggi adalah SASTRA INGGRIS – S1 dengan nilai IKM sebesar 74,221, diikuti dengan ETNOMUSIKOLOGI – S1 dengan nilai IKM sebesar 73,611 dan SASTRA INDONESIA – S1 dengan nilai IKM sebesar 73,312.

### 14. Program Studi di Pascasarjana

**Tabel 3.15. IKM Eksternal Program Studi Pascasarjana Tahun 2021**

No.	PROGRAM STUDI	IKM EKSTERNAL	NILAI MUTU
1	ILMU LINGKUNGAN - S2	79.028	B

Sumber Data : Hasil Penelitian, 2022.

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Program Studi ILMU LINGKUNGAN yang memperoleh nilai IKM sebesar 79.028.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Beberapa kesimpulan yang dapat dikemukakan adalah:

1. Nilai IKM Eksternal Universitas Mulawarman tahun 2021 adalah sebesar 75,217 dengan jumlah populasi sensus sebanyak 27.180 responden.
2. Nilai IKM Keseluruhan masih dalam proses.

#### **B. Saran**

Beberapa saran dari kesimpulan hasil ini adalah:

1. Unit Layanan diharapkan dapat memaksimalkan pelayanan melalui peningkatan yang lebih progresif unsur-unsur kinerja layanan.
2. Unit Layanan diharapkan dapat melakukan beberapa tindakan progresif berkaitan dengan peningkatan fasilitas yang mendukung proses belajar mengajar, keamanan lingkungan, dan fasilitas kegiatan kemahasiswaan.
3. 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.

## REFERENSI

- Permen PAN RI Nomor: KEP/25 M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- Permen PAN dan RB RI Nomor: 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kriteria Unit Pelayanan Publik;
- Permen PAN RI Nomor: 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kriteria Unit Pelayanan Publik; dan
- Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Brawijaya, Universitas. 2016. Materi Sosialisasi IKM 2016.  
<http://pidk.ub.ac.id/download/materi-sosialisasi-dan-monev-ikm-dan-e-complaint/>