



Executive Summary

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MULAWARMAN TAHUN 2019**



**UNIVERSITAS MULAWARMAN
2019**

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIVERSITAS MULAWARMAN TAHUN 2019

A. PENDAHULUAN

IKM Universitas Mulawarman Tahun 2019 disusun melalui sebuah survei kepuasan Tahun 2019 yang mengacu kepada Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014. Responden terdiri atas responden internal dan responden eksternal.

Responden eksternal adalah Mahasiswa penerima layanan pendidikan dan pengajaran di berbagai Fakultas atau Unit Layanan sejumlah 25.350 responden, dengan rincian: D3 sejumlah 195 orang, Program Profesi sejumlah 239 orang, S1 sejumlah 24.756 orang, S2 sejumlah 137 orang, dan S3 sejumlah 23 orang.

Sementara responden internal adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan UNMUL sejumlah 1.293 responden yang terdiri atas: 651 Tenaga Pendidik (DS), 210 Dosen dengan Tugas Tambahan (DT), dan 432 Tenaga Kependidikan (TK) di berbagai Unit Layanan.

B. IKM UNMUL

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan UNMUL Tahun 2019 diperoleh dari hasil perhitungan Indeks Komposit dua kelompok responden, yaitu responden Eksternal dan responden Internal. Secara keseluruhan nilai IKM UNMUL, adalah **“74,29”** yang jika diintegrasikan ke dalam kriteria layanan, baik eksternal dan internal adalah **“Baik”**.

Tabel 1
Perhitungan IKM UNMUL Tahun 2019

| UNIT LAYANAN | Nilai Eksternal | Nilai Internal | Nilai IKM | Mutu Layanan |
|---------------------|------------------------|-----------------------|------------------|---------------------|
| KANTOR PUSAT | 73,40 | 70,78 | 72,09 | B |
| FEB | 71,17 | 74,61 | 72,89 | B |
| FISIPOL | 72,48 | 71,33 | 71,91 | B |
| FAPERTA | 72,53 | 76,52 | 74,52 | B |
| FAHUTAN | 73,92 | 71,49 | 72,71 | B |
| FKIP | 71,78 | 76,46 | 74,12 | B |
| FPIK | 73,95 | 74,75 | 74,35 | B |
| FMIPA | 75,58 | 78,48 | 77,03 | B |
| FTEKNIK | 71,84 | 72,13 | 71,98 | B |
| FHUKUM | 74,69 | 75,10 | 74,90 | B |
| FKEDOKTERAN | 73,09 | 70,92 | 72,00 | B |
| FKESMAS | 74,99 | 84,72 | 79,86 | B |
| FFARMASI | 71,73 | 81,41 | 76,57 | B |
| FKTI | 0,00 | 0,00 | 0,00 | - |

| UNIT LAYANAN | Nilai Eksternal | Nilai Internal | Nilai IKM | Mutu Layanan |
|-----------------------------------|------------------------|-----------------------|------------------|---------------------|
| FIB | 71,15 | 76,29 | 73,72 | B |
| PASCASARJANA | 77,58 | 73,78 | 75,68 | B |
| IKM UNIVERSITAS MULAWARMAN | 73,33 | 75,25 | 74,29 | B |

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

1. IKM Kelompok Responden Eksternal UNMUL

Unsur IKM Eksternal sebagai penyumbang nilai terbesar secara berurutan adalah Tanggung Jawab Pemberi Layanan, Kemampuan dan Kompetensi SDM Pemberi Layanan, dan Sikap dan Perilaku Pemberi Layanan. Sedangkan unsur penyumbang nilai terkecil secara berurutan yaitu Ketepatan Waktu Layanan, Kesesuaian Biaya dengan Mutu Layanan, dan Persyaratan Teknis dan Administrasi.

Tabel 3
Nilai Unsur Eksternal IKM UNMUL Tahun 2019

| Unsur Eksternal | Nilai IKM Eksternal | Mutu Layanan Eksternal |
|---|----------------------------|-------------------------------|
| Persyaratan Teknis dan Administrasi | 62,50 | C |
| Tata Cara Pelayanan | 63,30 | B |
| Kecepatan Waktu Pelayanan | 62,72 | B |
| Ketepatan Waktu Pelayanan | 60,93 | C |
| Kesesuaian Biaya Dengan Mutu Layanan | 61,03 | C |
| Kesesuaian Hasil Layanan Akademik Dengan Janji Layanan | 63,03 | B |
| Kesesuaian Hasil Layanan Kemahasiswaan Dengan Janji Layanan | 62,75 | B |
| Kemampuan dan Kompetensi SDM Pemberi Layanan | 67,49 | B |
| Sikap dan Perilaku Pemberi Layanan | 66,15 | B |
| Tanggung Jawab Pemberi Layanan | 68,25 | B |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 65,97 | B |

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

2. IKM Kelompok Responden Internal UNMUL

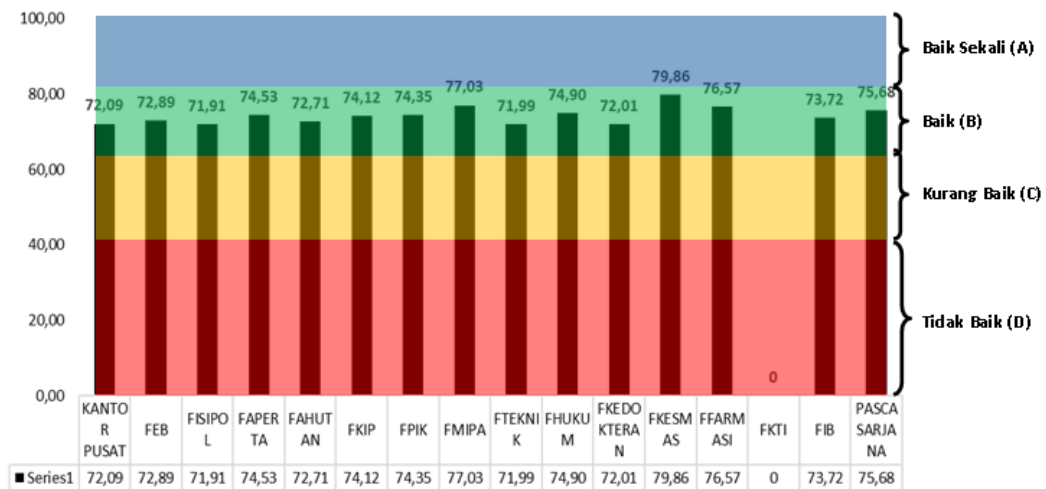
Unsur IKM Internal sebagai penyumbang nilai terbesar secara berurutan adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sikap dan Perilaku Pemberi Layanan, Tanggung Jawab Pemberi Layanan. Sedangkan unsur penyumbang nilai terkecil secara berurutan yaitu Ketepatan Waktu Layanan, Kecepatan Waktu Layanan, dan Kesesuaian Hasil Layanan.

Tabel 2
Nilai Unsur Internal IKM UNMUL Tahun 2019

| Unsur Internal | Nilai IKM Internal | Mutu Layanan Internal |
|---|--------------------|-----------------------|
| Persyaratan Teknis dan Administrasi | 67,37 | B |
| Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan | 66,92 | B |
| Kecepatan Waktu Pelayanan | 64,02 | B |
| Ketepatan Waktu Pelayanan | 62,74 | B |
| Kesesuaian Biaya Dengan Mutu Layanan | 66,70 | B |
| Kesesuaian Hasil Layanan Dengan Janji Layanan | 65,82 | B |
| Kemampuan dan Kompetensi SDM Pemberi Layanan | 68,42 | B |
| Sikap Dan Perilaku Pemberi Layanan | 69,17 | B |
| Tanggung Jawab Pemberi Layanan | 68,69 | B |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 70,13 | B |

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

C. IKM UNIT LAYANAN (FAKULTAS) UNMUL



Gambar 1
Nilai IKM Unit Layanan UNMUL Tahun 2019

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

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

- 1) Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKESMAS) dengan nilai IKM sebesar 79,86, Mutu Layanan “B” serta Kriteria Layanan “Baik”;
- 2) Fakultas Matematika, Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) dengan nilai IKM sebesar 77,03, Mutu Layanan “B” serta Kriteria Layanan “Baik”;
- 3) Fakultas Farmasi (FFARMASI) dengan nilai IKM sebesar 76,57, Mutu Layanan “B” serta Kriteria Layanan “Baik”;
- 4) Pascasarjana (PASCASARJANA) dengan nilai IKM sebesar 75,68, Mutu Layanan “B” serta Kriteria Layanan “Baik”;
- 5) Fakultas Hukum (FHUKUM) dengan nilai IKM sebesar 74,90, Mutu Layanan “B” serta Kriteria Layanan “Baik”;
- 6) Fakultas Pertanian (FAPERTA) dengan nilai IKM sebesar 74,53, Mutu Layanan “B” serta Kriteria Layanan “Baik”;
- 7) Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK) dengan nilai IKM sebesar 74,35, Mutu Layanan “B” serta Kriteria Layanan “Baik”;
- 8) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) dengan nilai IKM sebesar 74,12, Mutu Layanan “B” serta Kriteria Layanan “Baik”;
- 9) Fakultas Ilmu Budaya (FIB) dengan nilai IKM sebesar 73,72, Mutu Layanan “B” serta Kriteria Layanan “Baik”;
- 10) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) dengan nilai IKM sebesar 72,89, Mutu Layanan “B” serta Kriteria Layanan “Baik”;
- 11) Fakultas Kehutanan (FAHUTAN) dengan nilai IKM sebesar 72,71, Mutu Layanan “B” serta Kriteria Layanan “Baik”;
- 12) Rektorat (Kantor Pusat) dengan nilai IKM sebesar 72,09, Mutu Layanan “B” serta Kriteria Layanan “Baik”;
- 13) Fakultas Kedokteran (FKEDOKTERAN) dengan nilai IKM sebesar 72,01, Mutu Layanan “B” serta Kriteria Layanan “Baik”;
- 14) Fakultas Teknik (FTEKNIK) dengan nilai IKM sebesar 71,99, Mutu Layanan “B” serta Kriteria Layanan “Baik”;
- 15) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL) dengan nilai IKM sebesar 71,99, dan Mutu Layanan “B” serta Kriteria Layanan “Baik”;
- 16) Fakultas Komputer dan Teknologi Informasi (FKTI) dengan nilai IKM sebesar 0,00, dan Mutu Layanan “D” serta Kriteria Layanan “Tidak Baik”.

D. REMUNERASI DI UNIVERSITAS MULAWARMAN

Tanggapan Responden Internal (Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan) terhadap pelaksanaan Remunerasi di Universitas Mulawarman, dapat dilihat sebagai berikut:

1. Berlakunya Remunerasi di Universitas Mulawarman

Partisipasi jawaban responden internal atas Berlakunya Sistem Remunerasi di Universitas Mulawarman yang paling banyak menyatakan Setuju sebanyak 772 responden atau 59,71%, diikuti yang memberikan pernyataan Sangat Setuju sebanyak 348 responden atau 26,91%, Tidak Setuju sebanyak 140 responden atau 10,83%, dan yang memberikan pernyataan Sangat Tidak Setuju sebanyak 33 responden atau 2,55%.

2. Peningkatan Penghasilan Pada Sistem Remunerasi di Universitas Mulawarman

Partisipasi jawaban responden internal atas Tingkat Penghasilan Sebelum dan Sesudah Berlakunya Sistem Remunerasi di Universitas Mulawarman yang paling banyak menyatakan Meningkatkan sebanyak 813 responden atau 62,88%, diikuti yang memberikan pernyataan Kurang Meningkatkan sebanyak 226 responden atau 17,48%, Sangat Meningkatkan sebanyak 182 responden atau 14,08%, dan yang memberikan pernyataan Tidak Meningkatkan sebanyak 72 responden atau 5,57%.

3. Proses Pengisian Aplikasi Sistem Remunerasi di Universitas Mulawarman

Partisipasi jawaban responden internal atas Proses Pengisian Aplikasi Sistem Remunerasi di Universitas Mulawarman yang paling banyak menyatakan Mudah sebanyak 840 responden atau 64,97%, diikuti yang memberikan pernyataan Sulit sebanyak 277 responden atau 21,42%, Sangat Mudah sebanyak 144 responden atau 11,14%, dan yang memberikan pernyataan Sangat Sulit sebanyak 32 responden atau 2,47%.

4. Peningkatan Anggaran Remunerasi di Universitas Mulawarman

Partisipasi jawaban responden internal atas Peningkatan Anggaran Remunerasi Semula 28,7% Menjadi 40% dari Total PNBPN Universitas Mulawarman yang paling banyak menyatakan Setuju sebanyak 618 responden atau 47,80%, diikuti yang memberikan pernyataan Sangat Setuju sebanyak 548 responden atau 42,38%, Tidak Setuju sebanyak 99 responden atau 7,66%, dan yang memberikan pernyataan Sangat Tidak Setuju sebanyak 28 responden atau 2,17%.

5. Kinerja Tim Remunerasi Universitas Mulawarman

Partisipasi jawaban responden internal atas Kinerja Tim Remunerasi Universitas Mulawarman yang paling banyak menyatakan Baik sebanyak 883 responden atau 68,29%, diikuti yang memberikan pernyataan Sangat Baik sebanyak 217 responden atau 16,78%, Tidak Baik sebanyak 165 responden atau 12,76%, dan yang memberikan pernyataan Sangat Tidak Baik sebanyak 28 responden atau 2,17%.

E. PENUTUP

Beberapa kesimpulan yang dapat di kemukakan dalam Survei Kepuasan Tahun 2019 ini adalah:

- 1) Nilai IKM UNMUL Keseluruhan selama tiga tahun terakhir mengalami Peningkatan dimana pada tahun 2017 memperoleh nilai 72,52 (Baik) yang meningkat menjadi 73,29 (Baik) di tahun 2018 dan kembali mengalami peningkatan di tahun 2019 menjadi 74,29 (Baik).
- 2) Nilai IKM UNMUL Eksternal selama tiga tahun terakhir mengalami Kecenderungan Menurun dimana pada tahun 2017 memperoleh nilai 78,23 (Baik) yang menurun menjadi 78,04 (Baik) di tahun 2018 dan kembali mengalami Penurunan di tahun 2019 menjadi 73,33 (Baik).
- 3) Nilai IKM UNMUL Internal selama tiga tahun terakhir mengalami Peningkatan dimana pada tahun 2017 memperoleh nilai 66,81 (Baik)

yang meningkat menjadi 71,27 (Baik) di tahun 2018 dan kembali mengalami peningkatan di tahun 2019 menjadi 75,25 (Baik).

- 4) Nilai Unsur Kinerja IKM Eksternal yaitu “Tanggung Jawab Pemberi Layanan” merupakan nilai tertinggi penyumbang nilai IKM Eksternal sedangkan penyumbang terendah adalah Unsur Kinerja “Ketepatan Waktu Layanan”.
- 5) Nilai Unsur Kinerja IKM Internal yaitu “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan” merupakan unsur penyumbang tertinggi sedangkan unsur penyumbang terendah adalah “Ketepatan Waktu Layanan”.
- 6) Nilai IKM Unit Layanan tahun 2019, 3 (tiga) tertinggi dicapai oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat (79,86), Fakultas Matematika, Ilmu Pengetahuan Alam (77,03). dan Fakultas Farmasi (76,57). Sedangkan 3 (tiga) Terendah adalah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (71,91), Fakultas Teknik (71,99), dan Fakultas Kedokteran (72,01).

Beberapa saran yang di kemukakan dari kesimpulan hasil survei kepuasan masyarakat Tahun 2019 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.
- 4) Unit Layanan diharapkan dapat meningkatkan disiplin staf pengajar berkaitan dengan pengajaran dan pelayanan lainnya.

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

Ttd

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

Samarinda, Mei 2020
Tim Survei IKM UNMUL Tahun 2019
Ketua,

Ttd

Rusliansyah, SE., M.Si.
NIP. 197412182005011003