



Executive Summary

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MULAWARMAN TAHUN 2020**



**UNIVERSITAS MULAWARMAN
2021**

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIVERSITAS MULAWARMAN TAHUN 2020

A. PENDAHULUAN

IKM Universitas Mulawarman Tahun 2020 disusun melalui sebuah survei kepuasan Tahun 2020 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 25.801 responden, dengan rincian: D3 sejumlah 193 orang, Program Profesi sejumlah 155 orang, S1 sejumlah 25.329 orang, S2 sejumlah 104 orang, dan S3 sejumlah 20 orang.

Sementara responden internal adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan UNMUL sejumlah 1.283 responden yang terdiri atas: 538 Tenaga Pendidik (DS), 335 Dosen dengan Tugas Tambahan (DT), dan 410 Tenaga Kependidikan (TK) di berbagai Unit Layanan.

B. IKM UNMUL

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan UNMUL Tahun 2020 diperoleh dari hasil perhitungan Indeks Komposit dua kelompok responden, yaitu responden Eksternal dan responden Internal. Secara keseluruhan nilai IKM UNMUL, adalah **“76,76”** yang jika diintegrasikan ke dalam kriteria layanan, baik eksternal dan internal adalah **“Baik”**.

Tabel 1
Perhitungan IKM UNMUL Tahun 2020

UNIT LAYANAN	Nilai Internal	Nilai Eksternal	Nilai IKM	Mutu Layanan
KANTOR PUSAT	76,26	74,09	75,18	B
FEB	77,02	73,4	75,21	B
FISIPOL	79,24	74,11	76,68	B
FAPERTA	76,88	73,77	75,32	B
FAHUTAN	77,57	75,16	76,36	B
FKIP	77,48	73,56	75,52	B
FPIK	80,49	74,39	77,44	B
FMIPA	80,98	75,97	78,48	B
FTEKNIK	79,85	72,37	76,11	B
FHUKUM	79,32	74,55	76,94	B
FKEDOKTERAN	76,78	75,22	76,00	B
FKESMAS	89,12	75,83	82,47	A
FFARMASI	85,05	71,66	78,36	B
FIB	79,91	73,24	76,58	B

UNIT LAYANAN	Nilai Internal	Nilai Eksternal	Nilai IKM	Mutu Layanan
PASCASARJANA	75,46	0,00	37,73	D
IKM UNIVERSITAS MULAWARMAN	79,43	74,09	76,76	B

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

1. IKM Kelompok Responden Internal UNMUL

Unsur IKM Internal sebagai penyumbang nilai terbesar secara berurutan adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan, 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 2020

Unsur Internal	Nilai IKM Internal	Mutu Layanan Internal
Persyaratan Teknis dan Administrasi	78,75	B
Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan	78,93	B
Kecepatan Waktu Pelayanan	78,60	B
Ketepatan Waktu Pelayanan	77,12	B
Kesesuaian Biaya Dengan Mutu Layanan	80,01	B
Kesesuaian Hasil Layanan Dengan Janji Layanan	78,30	B
Kemampuan dan Kompetensi SDM Pemberi Layanan	79,47	B
Sikap Dan Perilaku Pemberi Layanan	80,46	B
Tanggung Jawab Pemberi Layanan	80,10	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan	82,93	A

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

2. 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 2020

Unsur Eksternal	Nilai IKM Eksternal	Mutu Layanan Eksternal
Persyaratan Teknis dan Administrasi	72,63	B
Tata Cara Pelayanan	73,08	B
Kecepatan Waktu Pelayanan	73,26	B
Ketepatan Waktu Pelayanan	71,44	B
Kesesuaian Biaya Dengan Mutu Layanan	68,76	B
Kesesuaian Hasil Layanan Akademik Dengan Janji Layanan	73,81	B
Kesesuaian Hasil Layanan Kemahasiswaan Dengan Janji Layanan	73,63	B
Kemampuan dan Kompetensi SDM Pemberi Layanan	77,49	B
Sikap dan Perilaku Pemberi Layanan	76,50	B
Tanggung Jawab Pemberi Layanan	78,39	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76,23	B

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

C. IKM UNIT LAYANAN (FAKULTAS) UNMUL

Hasil pengukuran IKM Fakultas tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 4
IKM Unit Layanan Fakultas Tahun 2020

UNIT LAYANAN	NILAI IKM	MUTU LAYANAN
Kantor Pusat (Rektorat)	75,18	B
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	75,21	B
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	76,68	B
Fakultas Pertanian	75,32	B
Fakultas Kehutanan	76,36	B
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	75,52	B
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan	77,44	B
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	78,48	B
Fakultas Teknik	76,11	B
Fakultas Hukum	76,94	B
Fakultas Kedokteran	76,00	B
Fakultas Kesehatan Masyarakat	82,47	A

UNIT LAYANAN	NILAI IKM	MUTU LAYANAN
Fakultas Farmasi	78,36	B
Fakultas Ilmu Budaya	76,58	B
Pascasarjana	37,73	D
Universitas Mulawarman	76,76	B

Sumber Data : Hasil Penelitian, 2021.

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

- 1) Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKESMAS) sebesar 82,47 dengan kriteria Baik Sekali (A),
- 2) Fakultas Matematika, Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) memperoleh nilai IKM sebesar 78,48 dengan kriteria Baik (B),
- 3) Fakultas Farmasi (FFARMASI) memperoleh nilai IKM sebesar 78,36 dengan kriteria Baik (B),
- 4) Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK) memperoleh nilai IKM sebesar 77,44 dengan kriteria Baik (B),
- 5) Fakultas Hukum (FHUKUM) memperoleh nilai IKM sebesar 76,94 dengan kriteria Baik (B),
- 6) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL) memperoleh nilai IKM sebesar 76,68 dengan kriteria Baik (B),
- 7) Fakultas Ilmu Budaya (FIB) memperoleh nilai IKM sebesar 76,58 dengan kriteria Baik (B),
- 8) Fakultas Kehutanan (FAHUTAN) memperoleh nilai IKM sebesar 76,36 dengan kriteria Baik (B),
- 9) Fakultas Teknik (FTEKNIK) memperoleh nilai IKM sebesar 76,11 dengan kriteria Baik (B),
- 10) Fakultas Kedokteran (FKEDOKTERAN) memperoleh nilai IKM sebesar 76,00 dengan kriteria Baik (B),
- 11) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) memperoleh nilai IKM sebesar 75,52 dengan kriteria Baik (B),
- 12) Fakultas Pertanian (FAPERTA) memperoleh nilai IKM sebesar 75,32 dengan kriteria Baik (B),
- 13) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) memperoleh nilai IKM sebesar 75,21 dengan kriteria Baik (B), Rektorat (Kantor Pusat) memperoleh nilai IKM sebesar 75,18 dengan kriteria Baik (C), dan
- 14) Pascasarjana (PASCASARJANA) memperoleh nilai IKM sebesar 37,73 dengan kriteria Tidak Baik (D).

D. PENUTUP

Beberapa kesimpulan yang dapat di kemukakan dalam Survei Kepuasan Tahun 2020 ini adalah:

- 1) Nilai IKM Universitas Mulawarman tahun 2020 adalah sebesar 76,76 dengan predikat layanan Baik (B) yang meningkat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.
- 2) Nilai IKM Internal Universitas Mulawarman tahun 2020 adalah sebesar 79,43 dengan predikat layanan Baik (B)
- 3) Nilai IKM Eksternal Universitas Mulawarman tahun 2020 adalah 74,09 dengan predikat layanan Baik (B)
- 4) Nilai unsur IKM Internal Universitas Mulawarman tahun 2020 sebagai penyumbang nilai terbesar adalah unsur Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu 82,98 dengan predikat layanan Baik Sekali (A) dan terendah adalah unsur Ketepatan Waktu Pelayanan yaitu 77,12 dengan predikat layanan Baik (B).
- 5) Nilai unsur IKM Eksternal Universitas Mulawarman tahun 2020 sebagai penyumbang nilai terbesar adalah unsur Tanggungjawab Pemberi Layanan yaitu 78,39 dengan predikat layanan Baik (B) dan terendah adalah unsur Kesesuaian Biaya dengan Waktu Layanan yaitu 68,78 dengan predikat layanan Baik (B).

Beberapa saran yang di kemukakan dari kesimpulan hasil survei kepuasan masyarakat Tahun 2020 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.

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

Ttd

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

Samarinda, Mei 2021
Tim Survei IKM UNMUL Tahun 2020
Ketua,

Ttd

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