



Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA

LAPORAN HASIL

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MULAWARMAN
TAHUN 2024**

UNIVERSITAS MULAWARMAN

ikm.unmul.ac.id



Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
(IKM) Universitas Mulawarman Tahun 2024

Tahun : 2024

Institusi : Universitas Mulawarman



Pengarah/ Penanggungjawab

[Signature]
Ir. Sukartiningsih, M.Sc., Ph.D., IPU.

Ketua

[Signature]
Dr. Rosmini, S.H., M.H.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan ridho-Nya lah maka “Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Universitas Mulawarman Tahun 2024” ini 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 Universitas Mulawarman Tahun 2024 digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat internal dan eksternal 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 Indeks Kepuasan Masyarakat Universitas Mulawarman Tahun 2024 ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkompeten dengan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Universitas Mulawarman.

Samarinda, Oktober 2024

Tim Survei IKM



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Sasaran.....	4
BAB II METODE SURVEI	5
2.1. Ruang Lingkup.....	5
2.2. Proses dan Pelaksanaan Survei	6
2.3. Penyusunan Instrumen	6
2.4. Penentuan Sampel dan Responden	8
2.5. Pengolahan data Hasil Survei	9
BAB III HASIL SURVEI	11
3.1. IKM Unit Layanan dan Universitas.....	11
3.1.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Universitas dan Fakultas	11
3.1.2. IKM Per Program Studi	12
BAB IV PENUTUP.....	24



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kisi-kisi Pembuatan Kuesioner SKM UNMUL.....	7
Tabel 2. 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	10
Tabel 3. 1 IKM Program Studi FEB Tahun 2024	12
Tabel 3. 2 IKM Program Studi FISIP Tahun 2024	13
Tabel 3. 3 IKM Program Studi Kehutanan Tahun 2024	14
Tabel 3. 4 IKM Program Studi Pertanian Tahun 2024	15
Tabel 3. 5 IKM Program Studi FKIP Tahun 2024	15
Tabel 3. 6 IKM Program Studi FPIK Tahun 2024	17
Tabel 3. 7 IKM Program Studi FMIPA Tahun 2024.....	18
Tabel 3. 8 IKM Program Studi Teknik Tahun 2024	18
Tabel 3. 9 IKM Program Studi Hukum Tahun 2024.....	19
Tabel 3. 10 IKM Program Studi Kedokteran Tahun 2024	20
Tabel 3. 11 IKM Program Studi Kesehatan Masyarakat Tahun 2024	21
Tabel 3. 12 IKM Program Studi Farmasi Tahun 2024	22
Tabel 3. 13 IKM Program Studi Ilmu Budaya Tahun 2024	22
Tabel 3. 14 IKM Program Pasca Sarjana Tahun 2024	23



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Mengacu pada 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 PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014. Survei Kepuasan Masyarakat Universitas Mulawarman terhadap pelayanan publik ini, akan memunculkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM UNMUL). Survei dilakukan secara internal dan eksternal, survei internal mengambil responden dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa di lingkungan UNMUL, sedangkan survei eksternal dilakukan kepada alumni UNMUL.

IKM UNMUL adalah angka yang menunjukkan tingkat ketercapaian harapan masyarakat baik secara kuantitas maupun kualitas dari setia pelayanan publik yang diberikan UNMUL. Survei 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;
4. Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
5. Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik. Tujuan utama dari survei ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, serta untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Pentingnya IKM dapat dilihat dari berbagai aspek berikut:

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

IKM membantu instansi pemerintah dan lembaga publik untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan. Dengan mengetahui kekuatan dan kelemahan pelayanan yang diberikan, instansi dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat.

2. Mengukur Kinerja Instansi

IKM menyediakan data objektif yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja instansi. Ini memungkinkan instansi untuk menilai seberapa baik mereka dalam menyediakan layanan kepada masyarakat dan memastikan bahwa sumber daya digunakan secara efektif dan efisien.

3. Transparansi dan Akuntabilitas

Dengan melaporkan hasil survei IKM, instansi menunjukkan komitmen mereka terhadap transparansi dan akuntabilitas. Ini membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik, karena masyarakat dapat melihat bahwa suara mereka didengar dan diambil tindakan yang sesuai.



4. Partisipasi Masyarakat

IKM mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses peningkatan pelayanan publik. Dengan memberikan umpan balik, masyarakat merasa lebih terlibat dan memiliki peran dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi kualitas layanan yang mereka terima.

5. Penyusunan Kebijakan yang Lebih Baik

Data dari survei IKM dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan publik. Dengan memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, pembuat kebijakan dapat merancang program dan layanan yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

6. Meningkatkan Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat

Pelayanan publik yang berkualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Masyarakat yang puas cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap instansi pemerintah dan lembaga publik. Ini penting untuk menciptakan hubungan yang positif antara masyarakat dan pemerintah.

7. Mengidentifikasi Masalah dan Solusi

IKM memungkinkan instansi untuk mengidentifikasi masalah spesifik dalam layanan mereka dan mencari solusi yang tepat. Dengan mengetahui masalah yang ada, instansi dapat mengambil tindakan korektif yang lebih terarah dan efektif.

8. Mengurangi Keluhan dan Meningkatkan Reputasi

Dengan melakukan survei IKM secara rutin dan menindaklanjuti hasilnya, instansi dapat mengurangi jumlah keluhan dari masyarakat. Hal ini juga berkontribusi pada peningkatan reputasi instansi di mata publik, karena mereka melihat bahwa instansi tersebut proaktif dalam memperbaiki layanan mereka.

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



1.2. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan

Tujuan Survei 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 Survei IKM 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

2.1. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup pelaksanaan SKM UNMUL ini terdiri atas 9 (sembilan) unsur/aspek pelayanan publik, sesuai dengan Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

1. Persyaratan;

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;

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

3. Waktu penyelesaian;

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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana;
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang ergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2. Proses dan Pelaksanaan Survei

Tahapan dan proses pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM UNMUL) ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan. Tahapan-tahapan dimaksud adalah; perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei. Tahapan tersebut diimplementasikan ke dalam enam langkah, yaitu:

1. Menyusun instrumen survei IKM UNMUL;
2. Menentukan teknik survei;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei; dan langkah terakhir adalah;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

2.3. 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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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 Pembuatan Kuesioner SKM UNMUL

No Unsur	Unsur Kriteria	Definisi Operasional	Kriteria Penilaian
1	Persyaratan	Persyaratan teknis dan administratif untuk mendapatkan setiap jenis layanan (Perkuliahan, pembimbingan, ujian, yudisium, wisuda, dll.)	Tidak Sesuai – Sangat Sesuai
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Tata cara pelayanan untuk menerima setiap jenis layanan (perkuliahan, pembimbingan, ujian, yudisium, wisuda, dll.)	Tidak Mudah – Sangat Mudah
3	Waktu Penyelesaian	Kecepatan pelayanan sesuai tahapan yang sudah ditetapkan	Tidak Cepat – Sangat Cepat
4	Biaya/Tarif	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan mutu layanan yang diterima	Sangat Mahal - Gratis
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Hasil layanan akademik (Perkuliahan dan Ujian, KRS, KHS, laboratorium, wisuda, dll.) yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	Tidak Sesuai – Sangat Sesuai
6	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan dan Kompetensi SDM (dosen/karyawan) dalam memberikan pelayanan	Tidak Kompeten – Sangat Kompeten
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan Perilaku SDM (dosen/karyawan) dalam memberikan pelayanan	Tidak sopan dan ramah – Sangat sopan dan ramah
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna jasa	Tidak Ada – Dikelola dengan baik
9	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana yang tersedia	Buruk – Sangat baik

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



2.4. Penentuan Sampel dan Responden

Responden yang menerima pelayanan UNMUL adalah responden internal dan eksternal. Untuk responden internal adalah:

1. 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.
2. Tenaga Kependidikan penerima layanan fakultas dan universitas
3. Dosen penerima layanan fakultas dan universitas.

Responden eksternal adalah lulusan atau alumni UNMUL yang dibagi dalam kelompok Diploma (D3), Program Profesi, Sarjana (S1), Magister (S2), dan Doktor (S3) per fakultas per program studi. Sedangkan lokasi survei dilakukan pada 4 daerah yaitu: Samarinda, Balikpapan, Bontang dan Kabupaten Kutai Kartenegara. Untuk survei diluar empat daerah tersebut dilakukan secara online melalui google form yang telah disediakan.

Penentuan jumlah sampel (responden) yang digunakan untuk survei IKM UNMUL mengacu pada Lampiran Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan menggunakan metode Krajcic-Morgan.

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \right\}$$

- S jumlah sampel
 λ lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%
N populasi
P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5
d 0,05

Jumlah populasi yang digunakan merupakan jumlah mahasiswa, dosen, dan tendik tahun 2024 sebanyak 43.452 orang, sehingga perhitungan minimal sampelnya adalah sebagai berikut:

- N 43.452
 λ 3,481 (diperoleh dari tabel chi-square dengan taraf kesalahan 5% dan dk =1)



P 0,5
Q 0,5
d 0,05

$$S = \frac{\{(3,481)^2(43.452)(0,5)(0,5)\}}{\{(0,05)^2(43.451) + \{(3,481)^2(0,5)(0,5)\}}$$
$$S = 1.178,89 \approx 1.179$$

Maka minimal sampel yang digunakan sebanyak 1.179.

2.5. Pengolahan data Hasil Survei

Pengolahan data hasil survei IKM UNMUL dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Mengisi data kuesioner dari setiap responden ke dalam *form* dari Unsur 1 (U1) hingga Unsur 9 (U9);
2. Menghitung nilai rata-rata per/unsur pelayanan dan indeks unit pelayanan;
 - a) Nilai rata-rata per/unsur pelayanan adalah nilai dari masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, nilai rata-rata per/unsur pelayanan diperoleh dengan cara menghitung jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
 - b) Nilai indeks pelayanan dapat diperoleh dengan menjumlahkan 9 unsur.
 - c) Pengujian kualitas data pendapat masyarakat yang telah diinput dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pengolahan data dalam survei IKM UNMUL mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 yang diawali dengan pengukuran skala likert, pengolahan data survei, dan pelaporan hasil penyusunan indeks. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam

penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan formula sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Unsur penilaian}}{\text{Total unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai IKM masing-masing unit pelayanan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang yang diformulasikan sebagai:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai seluruh unsur penilaian}}{\text{Total responden}} \times \text{Nilai rata – rata}$$

Nilai IKM dihitung dari nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur pertanyaan dengan jenis data berupa data ordinal. Metode penghitungan angka indeks digunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pertanyaan dengan penghitungan rata-rata tertimbang. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara 25 – 100, maka dilakukan konversi dengan nilai dasar 25, yaitu dengan cara IKM unit pelayanan dikalikan dengan 25 sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 2. 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik



BAB III HASIL SURVEI

3.1. IKM Unit Layanan dan Universitas

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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:

3.1.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Universitas dan Fakultas

Hasil pengukuran IKM Universitas dan Fakultas tahun 2024 adalah sebagai berikut:

Gambar 3. 1 IKM Universitas dan Fakultas Tahun 2024

NO	UNIT LAYANAN/FAKULTAS	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	Universitas Mulawarman	89,01	A
2	Ekonomi dan Bisnis	90,12	A
3	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	90,05	A
4	Kehutanan	89,27	A
5	Pertanian	89,35	A
6	Keguruan dan Ilmu Pendidikan	89,84	A
7	Perikanan dan Ilmu Kelautan	88,96	A
8	Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	88,93	A
9	Teknik	88,22	B
10	Hukum	87,39	B
11	Kedokteran	88,83	A
12	Kesehatan Masyarakat	88,31	A
13	Farmasi	88,47	A
14	Ilmu Budaya	88,13	B
15	Pasca Sarjana	90,25	A

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024 pada Universitas Mulawarman yang memiliki 13 (tiga belas) dan 1 (satu) Program Pasca Sarjana fakultas menunjukkan bahwa secara keseluruhan universitas memperoleh nilai IKM 89,01 dengan kategori “A” atau “Sangat Baik”. Hal ini mencerminkan bahwa layanan yang



diberikan Universitas Mulawarman kepada dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan dan alumni sangat memuaskan dan telah memenuhi harapan berbagai pemangku kepentingan di lingkungan universitas.

Dari 13 Fakultas dan 1 (satu) Program Pasca Sarjana, sembilan fakultas berdasarkan hasil survei IKM tahun 2024 menunjukkan nilai IKM diatas 88,30 bahkan ada yang mendapatkan nilai diatas 90 dengan kategori mutu “A” atau “ Sangat Baik” begitu pula posisi Pasca Sarjana dengan nilai IKM 90,25 memperoleh kriteria mutu “A” atau “Sangat Baik”.

Sementara tiga Fakultas yaitu Fakultas Teknik, Fakultas Hukum dan Fakultas Ilmu Budaya memperoleh nilai IKM dibawah 88,30 dengan kategori mutu “B” atau “Baik”. Jika dicermati secara keseluruhan Universitas Mulawarman telah menunjukkan keberhasilan capaian tingkat kepuasan yang tinggi dan konsisten dalam memberikan layanan yang baik kepada civitas akademika.

3.1.2. IKM Per Program Studi

Hasil Pengukuran IKM Tahun 2024 per program studi adalah:

1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Tabel 3. 1 IKM Program Studi FEB Tahun 2024

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S1 Ekonomi Pembangunan	91,58	A
2	S1 Manajemen	91,67	A
3	S1 Akuntansi	92,41	A
4	S1 Ekonomi Syariah	89,96	A
5	Magister Ilmu Ekonomi	90,83	A
6	Magister Manajemen	90,65	A
7	Magister Akuntansi	87,95	B
8	Program Doktor Ilmu Ekonomi	87,93	B
9	Program Doktor Ilmu Manajemen	88,14	B

Fakultas Ekonomi dan Bisnis saat ini memiliki 9 program studi dengan 4 (empat) Program Sarjana (S1), 3 (tiga) Program Magister (S2) dan 2 (dua) Program Doktor (S3). Berdasarkan Tabel 2, 6 (enam) program studi di lingkungan FEB memperoleh



indeks layanan dengan kriteria “A” atau “Sangat Baik” yaitu: Ekonomi Pembangunan dengan indeks 91,58, Manajemen dengan indeks 91,67, Akuntansi dengan indeks 92,41, Ekonomi Syariah dengan indeks 89,96, Magister Ilmu Ekonomi dengan indeks 90,83, Magister Manajemen dengan indeks 90,65. Sementara tiga program studi lainnya meraih predikat Baik (B), yaitu: Magister Akuntansi dengan indeks 87,95, Doktor Ilmu Ekonomi dengan indeks 87,93 dan Doktor Ilmu Manajemen dengan indeks 88,14.

Capaian Fakultas Ekonomi Bisnis ini menunjukkan bahwa sebagian besar program studi di FEB telah mencapai kualitas layanan yang sangat baik, dengan beberapa program lain yang terus ditingkatkan untuk mencapai kategori yang lebih tinggi.

2) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)

Tabel 3. 2 IKM Program Studi FISIP Tahun 2024

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Administrasi Publik	91,73	A
2	S-1 Ilmu Pemerintahan	91,44	A
3	S-1 Pembangunan Sosial	89,87	A
4	S-1 Ilmu Hubungan Internasional	90,28	A
5	S-1 Ilmu Komunikasi	90,27	A
6	S-1 Administrasi Bisnis	89,97	A
7	S-1 Psikologi	90,27	A
8	Magister Administrasi Publik	89,77	A
9	Magister Ilmu Pemerintahan	86,88	B

Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), seluruh program studi jenjang S-1 mendapatkan nilai mutu “A” dengan hasil IKM yang memuaskan. Program studi S-1 Administrasi Publik meraih nilai tertinggi dengan IKM sebesar 91,73, diikuti oleh S-1 Ilmu Pemerintahan dengan nilai 91,44. Hal ini menunjukkan bahwa dosen, mahasiswa,



tenaga kependidikan dan alumni merasa sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh program studi tersebut.

Program studi lainnya, seperti S1 Ilmu Hubungan Internasional dan S1 Ilmu Komunikasi masing-masing memperoleh nilai IKM 90,28 dan 90,27 keduanya dengan kategori mutu “A”. Sementara, S1 Ilmu Pembangunan Sosial dan S1 Ilmu Administrasi Bisnis juga sama-sama memperoleh mutu “A” dengan nilai masing-masing 89,87 dan 89,97.

Pada jenjang Magister, Program Studi Magister Administrasi Publik berhasil memperoleh nilai IKM sebesar 88,77 dengan kategori mutu “A”, sementara Magister Ilmu Pemerintahan mendapatkan nilai 86,88 dengan kategori mutu “B”. Meskipun demikian, nilai ini tetap menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dari dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan dan juga alumni.

3) Fakultas Kehutanan

Tabel 3. 3 IKM Program Studi Kehutanan Tahun 2024

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Kehutanan	91,67	A
2	Magister Kehutanan	88,13	B
3	Program Doktor Ilmu Kehutanan	87,97	B

Fakultas Kehutanan saat ini memiliki 3(tiga) yaitu satu Program Studi S1 Kehutanan, satu Magister Kehutanan dan satu Program SDoktor Ilmu Kehutanan. Berdasarkan hasil survei IKM Tahun 2024, program studi S1 Kehutanan memperoleh nilai IKM 91,67 dengan kriteria mutu “A” atau “Sangat Baik”, sementara untuk Program Magister Kehutanan dan Program Doktor Ilmu Kehutanan memperoleh nilai IKM masing-masing 88,13 dan 87,97 dengan kriteria mutu “B” atau “Baik”.

Meskipun demikian, capaian ini menunjukkan bahwa program Sarjana Kehutanan telah mendapatkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Untuk Program Magister dn Program Doktor Ilmu Kehutanan masih memiliki ruang untuk dapat melakukan peningkatan kualitas layanan yang lebih baik lagi.

4) Fakultas Pertanian

Tabel 3. 4 IKM Program Studi Pertanian Tahun 2024

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MU88TU
1	S-1 Agroteknologi	90,15	A
2	S-1 Agribisnis	90,28	A
3	S-1 Teknologi Hasil Pertanian	90,81	A
4	S-1 Peternakan	89,59	A
5	Magister Pertanian Tropika Basah	88,55	A
6	Doktor Ilmu Pertanian	87,65	B

Fakultas Pertanian memiliki 6 (enam) program studi dengan 4 (empat) Program Sarjana (S1), 1 (satu) Program Magister (S2) dan 1 (satu) Program Doktor (S3). Berdasarkan tabel 5, terdapat 5 (lima) program studi memperoleh indeks layanan dengan predikat Sangat Baik (A) yaitu: S1 Agroteknologi dengan indeks 90,15, S1 Agribisnis dengan indeks 90,28, S1 Teknologi Hasil Pertanian dengan indeks 90,81, S1 Peternakan dengan indeks 89,59, dan Magister Pertanian Tropika Basah dengan indeks 88,55. Sementara program studi Doktor Ilmu Pertanian memperoleh indeks layanan predikat Baik (B) dengan indeks 87,65.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar program studi di Fakultas Pertanian telah memberikan layanan berkualitas tinggi, dengan kategori “Sangat Baik”. Fakultas terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan di seluruh program studi agar mencapai hasil yang optimal.

5) Fakultas Ilmu Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Tabel 3. 5 IKM Program Studi FKIP Tahun 2024

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Pendidikan Biologi	93,58	A
2	S-1 Pendidikan Kimia	91,43	A
3	S-1 Pendidikan Fisika	93,51	A
4	S-1 Pendidikan Matematika	91,50	A

5	S-1 Pendidikan Ekonomi	89,27	A
6	S-1 Pendidikan Konseling	88,29	B
7	S-1 Pendidikan Jasmani	88,30	B
8	S-1 Pendidikan Guru PAUD	90,83	A
9	S-1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar	90,57	A
10	S-1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	89,29	A
11	S-1 Pendidikan Bahasa Inggris	89,84	A
12	S-1 Pendidikan Geografi	88,30	B
13	S-1 Pendidikan PPKN	91,19	A
14	S-1 Pendidikan Masyarakat	91,23	A
15	S-1 Pendidikan Sejarah	88,19	B
16	S-1 Pendidikan Komputer	88,21	B
17	S-2 Pendidikan Biologi	88,20	B
18	S-2 Pendidikan Kimia – S2	88,15	B
19	S-2 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	88,27	B
20	S-2 Manajemen Pendidikan	90,28	A
21	S-3 Ilmu Manajemen Pendidikan	88,25	B

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), menunjukkan sebagian besar program studi di fakultas ini berhasil meraih kategori mutu “A”. Program studi S1 Pendidikan Biologi mencatat skor tertinggi dengan nilai IKM 93,58, disusul oleh Program Studi Pendidikan Fisika 93,51. Kedua Program Studi ini mengindikasikan tingkat kepuasan mahasiswa dan alumni yang sangat baik dengan kategori mutu “A”.

Program Studi lain seperti S1 Pendidikan Matematika dengan nilai 91,50, S1 Pendidikan Kimia nilai 91,43 dan S1 Pendidikan PPKN nilai 91,19 juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi secara keseluruhan dengan predikat mutu “A”. Beberapa Program Studi lainnya, seperti S1 Pendidikan Guru PAUD nilai 90,83 dan S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar 90,57, juga mendapatkan penilaian yang tinggi dengan kategori mutu “A”

Di sisi lain, beberapa Program Studi dengan kategori mutu “B” diperoleh S1 Pendidikan Konseling dengan nilai IKM 88,29, S1 Pendidikan Jasmani 88,30 dan S2 Pendidikan Biologi 88,20, S2 Pendidikan Kimia 88,15, S2 Pendidikan Bahasa dan



Sastra Indonesia 88,27. Ini menunjukkan bahwa terdapat ruang untuk peningkatan kualitas layanan bagi mahasiswa dalam program-program tersebut. Program Doktoral (S3) Ilmu Manajemen Pendidikan juga masih berada diposisi IKM 88,25 kategori mutu “B”.

Namun, secara keseluruhan hasil IKM Fakultas Ilmu Keguruan dan Ilmu Pendidikan tahun 2024 mencerminkan kepuasan mahasiswa yang tinggi terhadap layanan pendidikan dengan mayoritas program studi yang berhasil mendapatkan kategori mutu “A”.

6) Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan

Tabel 3. 6 IKM Program Studi FPIK Tahun 2024

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Akuakultur	90,68	A
2	S-1 Sosial Ekonomi Perikanan	88,29	B
3	S-1 Pengelolaan Sumberdaya Perikanan	90,58	A
4	S-1 Teknologi Hasil Perikanan	87,95	B
5	S-1 Ilmu Kelautan	87,98	B
6	Magister Perikanan	88,27	B

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tercantum pada tabel 7, Fakultas Perikanan menunjukkan pencapaian kualitas layanan yang baik. Dua program studi, yaitu Akuakultur dan Pengelolaan Sumberdaya Perikanan, berhasil meraih kriteria mutu “A” atau “Sangat Baik ”dengan nilai diatas 90, mencerminkan layanan akademik yang sangat memuaskan.

Sementara itu, empat program studi lainnya, yaitu Sosial Ekonomi Perikanan, Teknologi Hasil Perikanan, Ilmu Kelautan, dan Magister Perikanan, memperoleh kriteria mutu “B” atau Baik dengan nilai survei IKM dibawah 88,30.

Capaian ini menegaskan komitmen Fakultas Perikanan dalam menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas dan terus berusaha meningkatkan kepuasan di

semua program studi, dengan harapan seluruhnya dapat mencapai standar tertinggi dalam layanan akademik.

7) Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Tabel 3. 7 IKM Program Studi FMIPA Tahun 2024

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Statistika	90,27	A
2	S-1 Biologi	90,15	A
3	S-1 Kimia	92,03	A
4	S-1 Fisika	88,95	A
5	S-1 Geofisika	88,69	A
6	S-1 Matematika	88,62	A
7	S-1 Ilmu Lingkungan	83,56	B
6	S-2 Biologi	87,85	B
7	S-2 Kimia	90,29	A

Berdasarkan Tabel 8, enam dari program studi S-1 yang ada di Fakultas MIPA, diantaranya Program S-1 Statistika, Biologi, Kimia, Fisika, Geofisika, Matematika dan 1 Program Magister, yakni S-2 Kimia memperoleh hasil IKM dengan kriteria mutu “A” atau “Sangat Baik”. Sementara, dua Program studi lainnya, yaitu S-1 Ilmu Lingkungan dan S-2 Ilmu Biologi mendapatkan hasil IKM dengan kriteria mutu “B” atau “Baik” .

Hasil ini mencerminkan kualitas layanan akademik yang sangat baik di sebagian besar program studi Fakultas MIPA, menunjukkan komitmen fakultas dalam mempertahankan mutu yang tinggi. Fakultas terus berupaya meningkatkan layanan di semua program studi agar seluruhnya dapat mencapai predikat tertinggi

8) Fakultas Teknik

Tabel 3. 8 IKM Program Studi Teknik Tahun 2024

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Teknik Sipil	89,12	A

2	S-1 Teknik Industri	89,20	A
3	S-1 Teknik Pertambangan	88,33	A
4	S-1 Teknik Lingkungan	85,56	B
5	S-1 Teknik Kimia	89,02	A
6	S-1 Teknik Geologi	89,51	A
7	S-1 Teknik Elektro	88,34	A
8	S-1 Arsitektur	88,37	A
9	S-1 Informatika	88,45	A
10	S-1 Sistem Informasi	85,34	B

Tabel di atas menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Fakultas Teknik di tahun 2024 yang sebagian besar Program Studinya meraih kategori mutu “A”, ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan. Program Studi S1 Geologi dengan raihan nilai IKM paling tinggi 89,51 diikuti S1 Teknik Industri 89,20, S1 Teknik Sipil 89,12, S1 Teknik Kimia 89,02.

Beberapa program studi yang meraih predikat mutu “B” seperti S1 Teknik Lingkungan dengan nilai 85,56, S1 Sistem Informasi 85,34 masih menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik, meskipun terdapat peluang untuk meningkatkan mutu layanan di area tersebut.

Secara keseluruhan hasil IKM Fakultas Teknik menegaskan bahwa mayoritas program studi telah berhasil memenuhi harapan mahasiswa dengan sebagian besar program studi berada di kategori mutu “A”, ini menunjukkan komitmen Fakultas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

9) Fakultas Hukum

Tabel 3. 9 IKM Program Studi Hukum Tahun 2024

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Hukum	87,40	B
2	Magister Hukum	87,37	B



Fakultas Hukum Universitas Mulawarman mengelola dua Program Studi, yakni Program Sarjana Hukum (terakreditasi dengan Surat Keputusan Direktur Dewan Eksekutif BAN-PT No. 262/SK-BANPT Nomor 262/SK/BAN-PT/Ak/S/II/ 2024 tertanggal 30 Januari 2024 dengan akreditasi Baik Sekali) dan Program Studi Magister Hukum berdasarkan Surat Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 204/E/DT/2013 yang dikuatkan dengan Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 428/M/Kp/VII/2015 tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi Ilmu Hukum Program Magister pada Universitas Mulawarman di Samarinda tertanggal 13 Juli 2015 dan terakreditasi dengan Surat Keputusan Direktur Dewan Eksekutif BAN-PT Nomor 4783/SK/BAN-PT/ak.Pjp/M/VI/2024 tertanggal 25 Juni 2024 dengan peringkat Akreditasi B. Berdasarkan survei IKM tahun 2024, Nilai IKM Program Sarjana Hukum memperoleh indeks 87,40 (B) dan Program Magister Hukum memperoleh indeks 87,37 (B).

Hasil ini menunjukkan bahwa kedua program studi di Fakultas Hukum telah memberikan layanan yang baik dan memenuhi standar kepuasan yang memadai. Fakultas terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan akademik guna mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi di masa mendatang.

10) Fakultas Kedokteran

Tabel 3. 10 IKM Program Studi Kedokteran Tahun 2024

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	Pendidikan Dokter	90,57	A
2	Pendidikan Dokter Gigi	87,95	B
3	Profesi Dokter	89,76	A
4	Profesi Dokter Gigi	87,86	B
5	Keperawatan	88,01	B

Berdasarkan tabel 11 di atas hasil survei IKM program studi pada Fakultas Kedokteran, Pendidikan Dokter dan Profesi Dokter memperoleh angka mutu dengan kriteria “A” atau “Sangat Baik”, mencerminkan pelayanan yang diberikan telah memiliki



kualitas layanan yang tinggi. Sementara, program studi Pendidikan Dokter Gigi, Profesi Dokter Gigi dan Keperawatan memperoleh nilai IKM berkisar antara 87,86 – 88,01 dengan kriteria mutu “B” atau “Baik”.

Secara keseluruhan hasil ini menunjukkan komitmen Fakultas Kedokteran dalam menjaga standar pelayanan pendidikan yang berkualitas dengan sebagian besar program studi telah mencapai dan mempertahankan kepuasan yang tinggi. Fakultas terus berusaha meningkatkan mutu layanan diseluruh program studi untuk memenuhi dan melampaui ekspektasi mahasiswa serta masyarakat.

11) Fakultas Kesehatan Masyarakat

Tabel 3. 11 IKM Program Studi Kesehatan Masyarakat Tahun 2024

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU	
1	S-1 Kesehatan Masyarakat	89,87	A	
2	S-1 Gizi	86,75	B	
3	S-2 Kesehatan Masyarakat	88,32	A	

Fakultas Kesehatan Masyarakat saat ini menawarkan tiga program studi, yaitu Program Studi Kesehatan Masyarakat, Program Studi Gizi dan Magister Kesehatan Masyarakat. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024, sebagaimana tertera dalam tabel 12, menunjukkan bahwa Program Studi Kesehatan Masyarakat meraih indeks 89,87 dengan kriteria mutu “A” atau “Sangat Baik”, yang menandakan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Sementara itu, Program Studi Gizi memperoleh nilai IKM 86,75 dengan kriteria mutu “B” atau “Baik”, menunjukkan bahwa meskipun pelayanan yang disediakan sudah memadai, masih ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut.

Pencapaian ini tentunya mencerminkan dedikasi Fakultas Kesehatan Masyarakat dalam memberikan pendidikan yang berkualitas serta layanan yang optimal. Fakultas berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu program studi demi memenuhi harapan mahasiswa dan masyarakat luas.

12) Fakultas Farmasi

Tabel 3. 12 IKM Program Studi Farmasi Tahun 2024

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Farmasi	90,27	A
2	Farmasi Klinis	87,94	B
3	D-3 Farmasi	90,21	A
4	Profesi Apoteker	85,46	B

Hasil survei IKM pada tabel diatas menunjukkan bahwa pada Fakultas Farmasi terdapat 2 (dua) program studi yang memperoleh nilai IKM di atas 90 yaitu S1 Farmasi dan D3 Farmasi dengan kriteria mutu “A” atau “Sangat Baik”. Ini menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh kedua program studi tersebut memberikan kepuasan yang cukup tinggi bagi civitas akademik maupun alumninya. Sementara, 2 (dua) program studi lainnya yaitu Farmasi Klinis dan Profesi Apoteker memperoleh nilai IKM dibawah 88,30 dengan kriteria “B” atau “Baik” menunjukkan bahwa layanan yang diberikan juga memadai, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan lebih lanjut.

Meski demikian, capaian- capaian ini mencerminkan komitmen Fakultas Farmasi dalam memberikan pendidikan yang berkualitas dan pelayanan yang optimal, dengan harapan untuk terus meningkatkan mutu layanan di semua program studi agar mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi di masa mendatang.

13) Fakultas Ilmu Budaya

Tabel 3. 13 IKM Program Studi Ilmu Budaya Tahun 2024

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Sastra Indonesia	88,37	A
2	S-1 Sastra Inggris	88,43	A
3	S-1 Etnomusikologi	87,59	B

Fakultas Ilmu Budaya (FIB) memiliki 3 (tiga) program studi yaitu S1 Sastra Indonesia, S1 Sastra Inggris dan S1 Etnomusikologi. Berdasarkan hasil survei IKM



tahun 2024 pada tabel 14 diatas, dua program studi pada FIB yaitu S1 Sastra Indonesia dan S1 Sastra Inggris memperoleh nilai IKM masing-masing 88,37 dan 88,43 dengan kriteria mutu “A” atau “Sangat Baik”.

Sementara, program S1 Etnomusikologi memperoleh nilai IKM 87,59 (B) yang berarti mutu pelayanan “Baik”. Meskipun demikian, capaian ini menegaskan komitmen Fakultas Ilmu Budaya dalam menyediakan pendidikan berkualitas dan terus berupaya untuk meningkatkan mutu layanan di seluruh program studi demi mencapai kepuasan yang lebih tinggi bagi mahasiswa

14) Pasca Sarjana

Tabel 3. 14 IKM Program Pasca Sarjana Tahun 2024

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-2 Ilmu Lingkungan	92,29	A
2	S-3 Ilmu Lingkungan	88,21	B

Pada tahun 2024, Program Pasca Sarjana menawarkan dua program studi, yaitu S2 Ilmu Lingkungan dan S3 Ilmu Lingkungan. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa Program S2 Ilmu Lingkungan meraih kriteria mutu “A” atau “Sangat Baik” dengan nilai IKM 92,29 mencerminkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan. Sementara itu, Program S3 Ilmu Lingkungan memperoleh kriteria mutu “B” atau “Baik” dengan nilai IKM 88,21, menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan sudah memadai, masih ada ruang untuk peningkatan.

Capaian ini menggambarkan komitmen Program Pasca Sarjana dalam memberikan pendidikan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa, dengan harapan untuk terus meningkatkan mutu layanan di kedua program studi tersebut di masa mendatang.



BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Mutu Pelayanan pada Universitas Mulawarman tahun 2024, diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai 89,01. Berdasarkan nilai IKM ini, dapat diketahui bahwa kinerja unit pelayanan ini berada dalam kriteria mutu pelayanan “A” atau “Sangat Baik” karena berada dalam nilai interval konversi IKM 88,31 – 100,00.

Adapun hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap standar pelayanan pada Universitas Mulawarman dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Jumlah responden yang dianalisis untuk penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebanyak 3.643 orang responden yang berasal dari gabungan responden internal yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan ditambah responden eksternal atau alumni.
2. Hasil survey IKM pada Universitas Mulawarman tahun 2024, memperlihatkan bahwa 11 (sebelas) Fakultas termasuk Program Pasca Sarjana memperoleh kriteria IKM dengan mutu “A” atau “Sangat Baik” dalam Kualitas pelayanan.
3. Sementara, hasil IKM bagi 3 (tiga) Fakultas lainnya seperti Fakultas Teknik, Fakultas Hukum dan Fakultas Ilmu Budaya memperoleh nilai IKM dibawah 88,30 dengan kategori mutu “B” atau “Baik”.

4.2. Saran

Beberapa saran dari kesimpulan hasil ini adalah:

1. Unit Layanan diharapkan dapat memaksimalkan pelayanan sesuai 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.



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

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.