



# Executive Summary

**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN  
UNIVERSITAS MULAWARMAN TAHUN 2016**



**UNIVERSITAS MULAWARMAN  
2017**

# HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIVERSITAS MULAWARMAN TAHUN 2016

## A. IKM UNMUL

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan UNMUL Tahun 2016 diperoleh dari hasil perhitungan Indeks Komposit dua kelompok responden, yaitu responden Internal dan responden Eksternal. Rincian Perhitungan dan Tabulasi Data dapat dilihat pada *website*: [ikm.unmul.ac.id](http://ikm.unmul.ac.id). Secara keseluruhan nilai IKM UNMUL, adalah **74,39**, yang jika diintegrasikan ke dalam kriteria layanan, maka pelayanan UNMUL kepada seluruh pelanggan, baik eksternal dan internal adalah **BAIK**.

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

### 1. IKM Kelompok Responden Internal UNMUL

Kelompok responden internal UNMUL adalah mahasiswa dan organisasi kemahasiswaan. Layanan yang diberikan UNMUL mayoritas adalah layanan pengajaran dan layanan kegiatan organisasi kemahasiswaan. Nilai IKM yang diperoleh UNMUL pada kelompok internal adalah 70,40 dengan kriteria "Baik".

Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi dari mahasiswa dan organisasi kemahasiswaan (masyarakat Internal) adalah: Tanggung jawab SDM (Maklumat Pelayanan) sebesar 9,37, di susul oleh unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 8,31 dan Perilaku Pelaksana sebesar 8,3. Linear dengan hal ini, unsur pelayanan yang berkontribusi tertinggi terhadap nilai IKM UNMUL adalah: Tanggung jawab SDM (Maklumat Pelayanan) sebesar 13,31%, di susul oleh unsur Kompetensi Pelaksana (11,81%) dan Perilaku Pelaksana (11,78%).

Unsur pelayanan yang menurut masyarakat internal memperoleh nilai terendah adalah: Waktu Layanan sebesar 7,07, lalu diikuti oleh Biaya/Tarif Layanan sebesar 7,12, dan Hasil Layanan sebesar 7,36. Unsur pelayanan yang berkontribusi paling rendah terhadap nilai IKM UNMUL adalah: Waktu Layanan (10,04%), lalu diikuti oleh Biaya/Tarif Layanan (10,12%) dan Hasil Layanan (10,45%). Nilai dan kontribusi terendah pada unsur pelayanan tertentu mengindikasikan bahwa UNMUL masih perlu meningkatkan kualitas layanannya pada unsur-unsur ini.

## 2. IKM Kelompok Responden Eksternal UNMUL

IKM eksternal UNMUL memiliki nilai IKM yang lebih tinggi dibanding nilai IKM Internal. IKM Eksternal diukur dari layanan UNMUL kepada pihak eksternal melalui 9 (sembilan) unsur pelayanan. Nilai pelayanan yang diperoleh adalah 78,39 dengan kriteria layanan “Baik”. Hal ini mengindikasikan bahwa kerja sama pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh Universitas Mulawarman telah memenuhi harapan masyarakat eksternal Universitas Mulawarman, yaitu; pemerintah daerah, perusahaan, dan swasta lainnya.

Unsur penyumbang terbesar nilai IKM Eksternal adalah Tanggung jawab SDM (Maklumat Pelayanan) sebesar 9,94 atau 12,68%, diikuti secara berurutan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai sebesar 9,50 atau 12,12%, Kemampuan SDM dalam melaksanakan kerja sama dengan nilai sebesar 8,87 atau 11,31%, Hasil Layanan serta Sikap dan Perilaku SDM masing-masing sebesar 8,72 (11,13%), kemudian Persyaratan Teknis dan Administratif Layanan serta Tata Cara Pelayanan masing-masing juga sebesar 8,19 (10,44%), diikuti Waktu Pelayanan sebesar 8,16 (10,41%), dan paling terakhir adalah Kesesuaian Biaya sebesar 8,09 atau 10,32%.

Mengacu kepada uraian di atas, terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan yang memerlukan perhatian Universitas Mulawarman dalam melakukan layanan kerja sama pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yaitu Tata Cara Pelayanan, Waktu Layanan, dan Kesesuaian biaya kerja sama.

### B. IKM UNIT LAYANAN (FAKULTAS) UNMUL

Nilai IKM Tahun 2016 yang diperoleh Unit Layanan UNMUL hampir keseluruhannya mendapatkan nilai mutu layanan “B” atau kriteria layanan “Baik”. Belum ada Unit Layanan di UNMUL yang memiliki kriteria layanan A (Sangat Baik), namun juga tidak ada unit layanan UNMUL yang memiliki kriteria D (Sangat Kurang). Artinya, mayoritas unit layanan UNMUL telah memiliki mutu dan kriteria layanan publik yang baik.

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

- 1) Fakultas Hukum (FH) dengan nilai 74,49 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”,
- 2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) dengan nilai 74,15 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”,
- 3) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL) dengan nilai 73,86 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”,
- 4) Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK) dengan nilai 72,5 dan mutu layanan “B” dan kriteria layanan “Baik”,
- 5) Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi (FKTI) dengan nilai 71,45 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”,

- 6) Fakultas Kedokteran (FKEDOKTERAN) dengan nilai 71,30 dengan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”,
- 7) Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) dengan nilai 71,30 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”,
- 8) Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) dengan nilai 69,44 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”,
- 9) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) dengan nilai 69,33 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”,
- 10) Fakultas Pertanian (FAPERTA) dengan nilai 69,23 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”,
- 11) Fakultas Farmasi (FFARMASI) dengan nilai 67,59 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”,
- 12) Fakultas Teknik (FTEKNIK) dengan nilai 66,36 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”,
- 13) Fakultas Kehutanan (FAHUTAN) dengan nilai 65,69 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”,
- 14) Fakultas Ilmu Budaya (FIB) dengan nilai 64,51 dan mutu layanan “B” serta kriteria layanan “Baik”.

### C. KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam bab terakhir ini adalah:

- 1) Nilai IKM UNMUL secara keseluruhan adalah: **74,39**, yang jika diintegrasikan ke dalam kriteria layanan, dapat berarti pelayanan UNMUL kepada seluruh masyarakat, baik masyarakat eksternal dan internal adalah **BAIK**.
- 2) Nilai IKM UNMUL yang berasal dari masyarakat Internal adalah 70,40, sedangkan dari masyarakat eksternal adalah 78,39. Kedua nilai IKM ini tetap berada pada kriteria BAIK.
- 3) Nilai IKM unit-unit pelayanan UNMUL dapat dikelompokkan ke dalam dua kelompok nilai, dengan nilai yang hampir identik adalah:
  - a) Kelompok unit pelayanan dengan Nilai IKM lapis atas (IKM > 70), secara berurutan dari nilai paling tinggi adalah: 1) FH; 2) FEB; 3) FISIPOL; 4) FPIK; 5) FKTI; 6) FKEDOKTERAN; dan 7) FMIPA.
  - b) Kelompok unit pelayanan dengan Nilai IKM dengan nilai lapis menengah (64,5 hingga 69,4), dari yang paling tinggi, secara berurutan adalah: 1) FKM; 2) FKIP; 3) FAPERTA; 4) FFARMASI; 5) FTEKNIK; 6) FAHUTAN; dan 7) FIB.
- 4) Kecenderungan tingkat pelayanan Unit Pelayanan UMUM berdasarkan unsur pelayanan adalah:
  - a) Unsur pelayanan yang paling mendapat apresiasi dari masyarakat secara berurutan adalah: Unsur 8: Maklumat Pelayanan; Unsur 9: Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; dan Unsur 6: Kemampuan dan Kompetensi SDM.

- b) Sedangkan Unsur pelayanan yang paling mendapat sorotan dari masyarakat adalah: Unsur 3: Waktu Pelayanan; Unsur 5: Hasil Layanan (akademik dan kemahasiswaan); dan Unsur 4: Kesesuaian Biaya.

#### **D. SARAN**

Beberapa saran yang dipetik dari kesimpulan hasil survei kepuasan konsumen ini adalah:

- 1) Perlu tindakan perbaikan pada beberapa unsur pelayanan yang menjadi titik lemah, di antaranya:
  - a) Mempermudah persyaratan pelayanan tanpa mengurangi substansi syarat wajib yang diperlukan;
  - b) Memperpendek prosedur dan tata cara pelayanan;
  - c) Mempercepat ketepatan dan waktu pelayanan.
- 2) Perlu tindakan pemeliharaan dalam rangka mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang sudah kuat, bagi fakultas-fakultas yang berada pada lapisan atas IKM, di antaranya:
  - a) Mempertahankan tanggung jawab SDM pelaksana pelayanan dalam upaya mempertinggi pelayanan pada unsur maklumat pelayanan;
  - b) Mempertahankan sikap dan perilaku pelaksana pelayanan yang dipandang sudah sopan dan ramah;
  - c) Mempertahankan kemampuan dan kompetensi SDM pelaksana pelayanan.