



DIKTISAINTEK
BERDAMPAK

NEKORAI
UNIVERSITAS MULAWARMAN

LAPORAN HASIL

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MULAWARMAN
TAHUN 2025

unmul.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Universitas
Mulawarman Tahun 2025

Tahun : 2025

Institusi : Universitas Mulawarman



Pengarah/ Penanggungjawab

Sukartiningih
Prof. Ir. Sukartiningih, M.Sc., Ph.D., IPU.

Ketua TIM

Rosmini
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 2025” 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 2025 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 2025 ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkompeten dengan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Universitas Mulawarman.

Samarinda, 18 Desember 2025

Tim Survei IKM

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Sasaran	4
1.2.1. Tujuan	4
1.2.2. Sasaran	5
BAB II METODE SURVEI	6
2.1. Ruang Lingkup Survei	6
2.2. Tahapan Pelaksanaan Survei	7
2.3. Penyusunan Instrumen Survei	7
2.4. Penentuan Sampel dan Responden	8
2.5. Pengolahan Data Hasil Survei	9
BAB III HASIL SURVEI	11
3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Layanan dan Universitas	11
3.1.1. IKM Universitas dan Fakultas	11
3.1.2. IKM Program Studi	12
BAB IV KESIMPULAN	32
4.1. Kesimpulan	32
4.2. Saran	33

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
Tabel 3. 1 IKM Program Studi FEB Tahun 2025	12
Tabel 3. 2 IKM Program Studi FISIP Tahun 2025	14
Tabel 3. 3 IKM Program Studi Fahutan Tahun 2025	16
Tabel 3. 4 IKM Program Studi Faperta Tahun 2025	16
Tabel 3. 5 IKM Program Studi FKIP Tahun 2025	17
Tabel 3. 6 IKM Program Studi FPIK Tahun 2025	20
Tabel 3. 7 IKM Program Studi FMIPA Tahun 2025	21
Tabel 3. 8 IKM Program Studi FT Tahun 2025	22
Tabel 3. 9 IKM Program Studi FH Tahun 2025	23
Tabel 3. 10 IKM Program Studi FK Tahun 2025	25
Tabel 3. 11 IKM Program Studi FKG Tahun 2025	26
Tabel 3. 12 IKM Program Studi Fahutan Tahun 2025	27
Tabel 3. 13 IKM Program Studi FF Tahun 2025	28
Tabel 3. 14 IKM Program Studi FIB Tahun 2025	29
Tabel 3. 15 IKM Program Studi PS Tahun 2025	30

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 diprasyaratkan 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

1.2.1. 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:

- 1) Bahan penetapan kebijakan secara internal, dalam rangka peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan public;
- 2) Bahan dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Kementerian PAN dan RB;
- 3) 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.

1.2.2. Sasaran

Sasaran pelaksanaan Survei IKM adalah:

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kriteria UNMUL;
- 2) Mendorong UNMUL untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap Masyarakat;
- 3) Mendorong UNMUL untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Ruang Lingkup Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UNMUL dilaksanakan dengan mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur tersebut meliputi:

- 1) Persyaratan, yaitu ketentuan teknis dan administratif yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan dalam mengakses suatu jenis pelayanan;
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang telah distandarisasi, baik bagi pemberi maupun penerima layanan, termasuk mekanisme pengaduan;
- 3) Waktu penyelesaian, yakni jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh tahapan pelayanan;
- 4) Biaya atau tarif, yaitu besaran biaya yang dibebankan kepada pengguna layanan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan kesepakatan dengan Masyarakat;
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil layanan yang diberikan sesuai dengan standar dan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 6) Kompetensi pelaksana, yakni kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan pengalaman;
- 7) Perilaku pelaksana, yaitu sikap dan etika petugas dalam memberikan layanan kepada Masyarakat;

- 8) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu mekanisme penerimaan serta tindak lanjut atas keluhan dan masukan pengguna layanan;
- 9) Sarana dan prasarana, yang mencakup ketersediaan fasilitas pendukung, baik yang bersifat bergerak (seperti komputer dan mesin) maupun tidak bergerak (seperti gedung dan ruang layanan).

2.2. Tahapan Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UNMUL dilakukan melalui beberapa tahapan yang terstruktur, yaitu perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data, serta penyajian hasil. Tahapan tersebut dijabarkan ke dalam enam langkah kerja, yaitu:

- 1) Penyusunan instrumen survei IKM;
- 2) Penentuan teknik survei;
- 3) Penetapan responden survei;
- 4) Pelaksanaan pengumpulan data;
- 5) Pengolahan data hasil survei;
- 6) Penyusunan dan penyampaian laporan hasil survei.

2.3. Penyusunan Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam survei ini berupa kuesioner tertutup. Kuesioner disusun berdasarkan sembilan unsur penilaian pelayanan yang telah ditetapkan UNMUL, serta berpedoman pada Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017. Meskipun terdapat perbedaan definisi operasional antara responden internal dan eksternal, unsur penilaian yang digunakan tetap sama.

Adapun kisi-kisi kuesioner untuk responden eksternal mencakup aspek kelengkapan persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu layanan,

kesesuaian biaya, mutu hasil layanan, kompetensi petugas, sikap petugas, penanganan pengaduan, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Setiap butir pertanyaan diukur menggunakan skala 1 sampai 4, di mana nilai 1 menunjukkan persepsi terendah dan nilai 4 menunjukkan persepsi tertinggi.

2.4. Penentuan Sampel dan Responden

Subjek survei terdiri atas responden internal dan eksternal. Responden internal meliputi mahasiswa (program D3, Profesi, S1, S2, dan S3), tenaga kependidikan, serta dosen yang menerima layanan di tingkat fakultas dan universitas. Responden eksternal mencakup alumni UNMUL dari berbagai jenjang pendidikan.

Survei dilaksanakan di empat wilayah utama, yaitu Samarinda, Balikpapan, Bontang. Sementara itu, responden yang berada di luar wilayah tersebut dijangkau melalui survei daring menggunakan Google Form.

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.

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

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

2.5. Pengolahan Data Hasil Survei

Pengolahan data hasil survei dilakukan secara bertahap, yaitu:

- 1) Menginput jawaban responden untuk setiap unsur pelayanan (U1-U9);
- 2) Menghitung nilai rata-rata pada setiap unsur pelayanan;
- 3) Menentukan nilai indeks pelayanan dengan menjumlahkan seluruh unsur pelayanan;
- 4) Menyusun profil responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama untuk mengetahui karakteristik dan kecenderungan penerima layanan.

Pengolahan data mengacu pada Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan menggunakan skala Likert. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan melalui nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan, di mana setiap unsur memiliki bobot yang sama.

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

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

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

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. 1 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

Untuk mempermudah interpretasi hasil, nilai IKM dikonversi ke dalam skala 25-100 dengan cara mengalikan nilai indeks dengan angka dasar 25. Hasil pengukuran kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori mutu pelayanan, mulai dari "Tidak Baik" (D) hingga "Sangat Baik" (A), sesuai dengan interval nilai yang telah ditetapkan.

BAB III

HASIL SURVEI

3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Layanan dan Universitas

3.1.1. IKM Universitas dan Fakultas

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

Hasil pengukuran IKM Universitas dan Fakultas tahun 2025 adalah sebagai berikut:

Gambar 3. 1 IKM Universitas dan Fakultas Tahun 2025

NO	UNIT LAYANAN/FAKULTAS	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	Universitas Mulawarman	88,77	A
2	Ekonomi dan Bisnis	90,33	A
3	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	89,58	A
4	Kehutanan	89,36	A
5	Pertanian	89,48	A
6	Keguruan dan Ilmu Pendidikan	89,34	A
7	Perikanan dan Ilmu Kelautan	89,13	A
8	Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	88,97	A
9	Teknik	88,73	A
10	Hukum	88,34	A
11	Kedokteran	87,03	B
12	Kesehatan Masyarakat	88,49	A
13	Farmasi	89,40	A
14	Ilmu Budaya	85,90	B
15	Kedokteran Gigi	85,60	B
16	Pasca Sarjana	92,68	A

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 pada Universitas Mulawarman yang memiliki 14 (empat belas) Fakultas dan 1 (satu) Program Pasca Sarjana. Secara keseluruhan universitas memperoleh nilai IKM 88,77 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.

Sebelas fakultas berdasarkan hasil survei IKM tahun 2025 menunjukkan nilai IKM diatas 88,30 bahkan ada yang mendapatkan nilai diatas 90 dengan kategori mutu “A” atau “Baik Sekali” begitu pula posisi Pasca Sarjana dengan nilai IKM 90,25 memperoleh kriteria mutu “A” atau “Baik Sekali”.

Sementara tiga Fakultas yaitu Fakultas Kedokteran, Fakultas Kedokteran Gigi 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 Program Studi

1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 untuk program studi di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. 1 IKM Program Studi FEB Tahun 2025

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Ekonomi Pembangunan	91,25	A
2	S-1 Manajemen	92,07	A
3	S-1 Akuntansi	92,54	A
4	S-1 Ekonomi Syariah	89,16	A

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
5	Magister Ilmu Ekonomi	90,59	A
6	Magister Manajemen	91,47	A
7	Magister Akuntansi	88,18	B
8	Doktor Ilmu Ekonomi	89,47	A
9	Doktor Ilmu Manajemen	88,21	B

Fakultas Ekonomi dan Bisnis mengelola 9 (sembilan) program studi yang terdiri atas 4 (empat) Program Sarjana (S1), 3 (tiga) Program Magister (S2), dan 2 (dua) Program Doktor (S3). Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tabel 3.1, terdapat 7 (tujuh) program studi yang mencapai nilai mutu A atau predikat Baik Sekali. Program studi tersebut meliputi S-1 Ekonomi Pembangunan dengan nilai IKM 91,25, S-1 Manajemen dengan nilai IKM 92,07, S-1 Akuntansi dengan nilai IKM 92,54, S-1 Ekonomi Syariah dengan nilai IKM 89,16, Magister Ilmu Ekonomi dengan nilai IKM 90,59, Magister Manajemen dengan nilai IKM 91,47 serta Doktor Ilmu Ekonomi dengan nilai IKM 89,47. Untuk 2 (dua) program studi lainnya memperoleh nilai mutu B atau predikat Baik, yaitu Magister Akuntansi dengan nilai IKM 88,18 dan Doktor Ilmu Manajemen dengan nilai IKM 88,21.

Secara umum, hasil pengukuran IKM tahun 2025 menunjukkan bahwa mayoritas program studi di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah memberikan kualitas layanan yang sangat baik. Adapun program studi dengan predikat Baik tetap menunjukkan capaian kinerja layanan yang positif, namun masih memiliki peluang untuk meningkatkan kualitasnya agar dapat mencapai kategori mutu yang lebih tinggi pada periode evaluasi selanjutnya.

2) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 untuk program studi di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. 2 IKM Program Studi FISIP Tahun 2025

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Administrasi Publik	91,78	A
2	S-1 Ilmu Pemerintahan	91,46	A
3	S-1 Pembangunan Sosial	89,95	A
4	S-1 Ilmu Hubungan Internasional	90,36	A
5	S-1 Ilmu Komunikasi	90,38	A
6	S-1 Administrasi Bisnis	90,12	A
7	S-1 Psikologi	90,55	A
8	Magister Administrasi Publik	89,20	A
9	Magister Ilmu Pemerintahan	86,91	B

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), seluruh program studi pada jenjang Sarjana (S-1) menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik. Seluruh program studi memperoleh kategori mutu "A", yang mengindikasikan tingkat kepuasan pengguna layanan yang sangat tinggi terhadap kualitas penyelenggaraan layanan akademik dan administratif.

Program Studi S-1 Administrasi Publik mencatatkan capaian tertinggi dengan nilai IKM sebesar 91,78, disusul oleh Program Studi S-1 Ilmu Pemerintahan dengan nilai 91,46. Capaian ini merefleksikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, serta alumni terhadap efektivitas layanan, profesionalisme pengelola, serta kelancaran proses akademik yang dijalankan oleh kedua program studi tersebut.

Program studi lainnya juga menunjukkan performa yang konsisten dalam kategori mutu "A". Program Studi S-1 Ilmu Hubungan Internasional

memperoleh nilai IKM sebesar 90,36, sedangkan Program Studi S-1 Ilmu Komunikasi meraih nilai 90,38. Selanjutnya, Program Studi S-1 Ilmu Pembangunan Sosial memperoleh nilai 90,12, dan Program Studi S-1 Ilmu Administrasi Bisnis mencapai nilai 89,95. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan antarprogram studi relatif merata, dengan standar layanan yang terjaga secara konsisten.

Pada jenjang Magister, hasil survei menunjukkan capaian yang baik namun dengan variasi mutu layanan. Program Studi Magister Administrasi Publik memperoleh nilai IKM sebesar 88,77 dan berhasil mencapai kategori mutu "A", menandakan tingkat kepuasan yang sangat baik dari para pengguna layanan. Sementara itu, Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan memperoleh nilai 86,91 dengan kategori mutu "B". Meskipun berada satu tingkat di bawah kategori tertinggi, nilai tersebut tetap menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada dalam kategori baik, serta mencerminkan masih kuatnya kepercayaan sivitas akademika dan alumni terhadap kualitas layanan pada jenjang magister.

Secara keseluruhan, hasil IKM FISIP Tahun 2025 memperlihatkan tingginya tingkat kepuasan dari dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, dan alumni, yang menandakan bahwa budaya pelayanan telah tumbuh dengan baik di lingkungan fakultas. Temuan ini memiliki implikasi strategis bagi pengembangan kelembagaan, terutama dalam menjadikan program studi dengan capaian tertinggi sebagai rujukan praktik baik, sekaligus mendorong peningkatan terfokus pada layanan pascasarjana. Meskipun hasil ini sangat positif, perlu dicermati bahwa data berbasis pada persepsi responden, sehingga ke depan perlu dilengkapi dengan indikator kinerja objektif seperti kecepatan layanan, efektivitas penanganan keluhan, dan transparansi prosedur untuk memastikan peningkatan mutu yang berkelanjutan.

3) Fakultas Kehutanan

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 untuk program studi di lingkungan Fakultas Kehutanan (Fahutan) tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. 3 IKM Program Studi Fahutan Tahun 2025

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Kehutanan	91,73	A
2	Magister Kehutanan	88,26	B
3	Program Doktor Ilmu Kehutanan	88,10	B

Fakultas Kehutanan saat ini memiliki 3(tiga) yaitu satu Program Studi S1 Kehutanan, satu Magister Kehutanan dan satu Program Doktor Ilmu Kehutanan. Berdasarkan hasil survei IKM Tahun 2025, program studi S1 Kehutanan memperoleh nilai IKM 91,73 dengan kriteria mutu "A" atau "Sangat Baik", sementara untuk Program Magister Kehutanan dan Program Doktor Ilmu Kehutanan memperoleh nilai IKM masing-masing 88,26 dan 88,10 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 dan Program Doktor Ilmu Kehutanan masih memiliki ruang untuk dapat melakukan peningkatan kualitas layanan yang lebih baik lagi.

4) Fakultas Pertanian

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 untuk program studi di lingkungan Fakultas Pertanian (Faperta) tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. 4 IKM Program Studi Faperta Tahun 2025

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Agroteknologi	89,20	A

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
2	S-1 Agribisnis	90,25	A
3	S-1 Teknologi Hasil Pertanian	90,85	A
4	S-1 Peternakan	89,80	A
5	Magister Pertanian Tropika Basah	89,10	A
6	Doktor Ilmu Pertanian	87,70	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 3.4 di atas, terdapat 5 (lima) program studi memperoleh indeks layanan dengan predikat Baik Sekali atau nilai mutu A yaitu, S1 Agroteknologi dengan nilai IKM 89,20, S1 Agribisnis dengan nilai IKM 90,25, S1 Teknologi Hasil Pertanian dengan nilai IKM 90,85, S1 Peternakan dengan nilai IKM 89,80, dan Magister Pertanian Tropika Basah dengan nilai IKM 89,10. Sementara program studi Doktor Ilmu Pertanian memperoleh indeks layanan predikat Baik atau nilai mutu B dengan nilai IKM 87,70.

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

5) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 untuk program studi di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. 5 IKM Program Studi FKIP Tahun 2025

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Pendidikan Biologi	93,71	A

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
2	S-1 Pendidikan Fisika	93,62	A
3	S-1 Pendidikan PPKN	92,19	A
4	S-1 Pendidikan Matematika	92,15	A
5	S-1 Pendidikan Kimia	92,03	A
6	S-1 Pendidikan Masyarakat	91,43	A
7	S-1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar	90,74	A
8	S-1 Pendidikan Bahasa Inggris	90,14	A
9	S-1 Pendidikan Geografi	89,05	A
10	S-1 Pendidikan Guru PAUD	90,73	A
11	S-1 Pendidikan Ekonomi	89,47	A
12	S-1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	89,46	A
13	S-1 Pendidikan Jasmani	88,31	A
14	S-1 Bimbingan dan Konseling	88,30	B
15	S-1 Pendidikan Sejarah	88,26	B
16	S-1 Pendidikan Komputer	88,25	B
17	S-1 Ilmu Keolahragaan	81,72	B
18	Magister Manajemen Pendidikan	90,35	A
19	Magister Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	88,29	B
20	Magister Pendidikan Biologi	88,27	B
21	Magister Pendidikan Kimia	88,25	B
22	Magister Pendidikan Bahasa Inggris	81,72	B
23	Doktor Ilmu Manajemen Pendidikan	88,27	B

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) pada tahun 2025 terdiri dari 23 (dua puluh tiga) Program Studi (prodi), yaitu 17 prodi Sarjana dengan 9 prodi dengan akreditasi unggul, 7 prodi dengan akreditasi baik sekali dan 1 prodi baru dengan akreditasi minimal (terakreditasi sementara), 5 Program Studi Magister dengan 1 prodi yang unggul dan 4 prodi dengan akreditasi baik sekali serta 1 Program Studi Doktoral dengan akreditasi baik sekali.

Pada tahun 2025 Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan hasil yang bagus hal ini terlihat dari nilai mutu yang diperoleh

sebagian besar prodi "A" terutama pada 9 program studi yang memiliki akreditasi Unggul seperti S-1 Pendidikan Biologi dengan nilai tertinggi 93,71 yang berbeda tipis dengan S-1 Pendidikan Fisika 93,62 pada urutan kedua, kemudian disusul oleh S-1 Pendidikan PPKN 92,19 dan S-1 Pendidikan Matematika 92,15 serta S-1 Pendidikan Kimia 92,03. Sementara untuk S-1 Pendidikan Masyarakat, S-1 Pendidikan Sekolah Dasar dan S-1 Pendidikan Bahasa Inggris masing masing mendapatkan nilai IKM 91,43, 90,74 dan 90,14 dan yang terakhir pada akreditasi unggul ada S-1 Pendidikan Geografi dengan skor 89,05. tidak jauh berbeda dengan hasil indeks tahun sebelumnya kedua prodi yakni Pendidikan Biologi dan Pendidikan Fisika ini memiliki tingkat kepuasan yang masih tinggi dan menjadi favorit dalam memberikan pelayanan.

Pada prodi Sarjana dengan akreditasi Baik sekali terdapat beberapa prodi yang memperoleh nilai mutu "A" seperti S-1 Pendidikan Guru PAUD memperoleh nilai IKM 90,73, S-1 Pendidikan Ekonomi 89,47, S-1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia 89,46, S-1 Pendidikan Jasmani 88,31. Sementara itu juga terdapat prodi yang memperoleh nilai Mutu "B" seperti S-1 Bimbingan Konseling 88,30, S-1 Pendidikan Sejarah 88,26, serta S-1 Pendidikan Komputer 88,25. Sedangkan S-1 Ilmu Keolahragaan yang masih memiliki akreditasi minimal (sementara) sudah memperoleh nilai IKM 81,72.

Sedangkan pada prodi S-2 dengan akreditasi Unggul S-2 Manajemen Pendidikan Memperoleh Nilai Mutu "A" dengan nilai IKM 90,35 diikuti oleh program studi dengan nilai mutu "B" dan memiliki akreditasi baik sekali yaitu S-2 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia 88,29, S-2 Pendidikan Biologi 88,27, S-2 Pendidikan Kimia 88,25 dan S-2 Pendidikan Bahasa Inggris 81,72 serta S-3 Ilmu Manajemen Pendidikan dengan Nilai IKM 88,27.

Secara keseluruhan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan tahun 2025 masih mencerminkan kepuasan

mahasiswa yang tinggi terhadap layanan pendidikan dengan mayoritas program studi yang berhasil mendapatkan kategori mutu “A”.

6) Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 untuk program studi di lingkungan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK) tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. 6 IKM Program Studi FPIK Tahun 2025

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Akuakultur	90,75	A
2	S-1 Sosial Ekonomi Perikanan	89,10	A
3	S-1 Pengelolaan Sumberdaya Perikanan	90,55	A
4	S-1 Teknologi Hasil Perikanan	88,15	B
5	S-1 Ilmu Kelautan	87,88	B
6	Magister Perikanan	88,35	B

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Fakultas Perikanan menunjukkan pencapaian kualitas layanan yang prima. Berdasarkan Tabel 3.6 di atas, terdapat 3 (Tiga) program studi memperoleh indeks layanan dengan predikat Baik Sekali atau nilai mutu A, yaitu S1 Akuakultur dengan nilai IKM 90,75, S1 Sosial Ekonomi Perikanan dengan nilai IKM 89,10 dan S1 Pengelolaan Sumberdaya Perikanan dengan nilai IKM 90,55, sehingga mencerminkan layanan akademik yang sangat memuaskan. Sementara itu, tiga program studi lainnya memperoleh kriteria mutu “B” atau Baik, yaitu S1 Teknologi Hasil Perikanan dengan nilai IKM 88,15, S1 Ilmu Kelautan dengan nilai IKM 87,88, dan Magister Perikanan dengan nilai IKM 88,35.

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 hasil optimal dalam setiap layanan.

7) Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 untuk program studi di lingkungan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. 7 IKM Program Studi FMIPA Tahun 2025

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Statistika	89,39	A
2	S-1 Biologi	89,69	A
3	S-1 Kimia	91,67	A
4	S-1 Fisika	88,15	B
5	S-1 Geofisika	88,30	A
6	S-1 Matematika	90,97	A
7	S-1 Ilmu Lingkungan	83,56	B
8	Magister Biologi	87,85	B
9	Magister Kimia	91,19	A

Berdasarkan Tabel di atas, hasil indeks kepuasan masyarakat di FMIPA ada 5 (lima) dari program studi S-1 yang ada di Fakultas MIPA yang memperoleh nilai mutu "A", yaitu program S-1 Statistika, S-1 Biologi, S-1 Kimia, S-1 Geofisika, S-1 Matematika dan 1 Program Magister. Sementara, dua Program studi lainnya, yaitu S-1 Ilmu Lingkungan, S-1 Fisika serta S-2 Ilmu Biologi mendapatkan hasil IKM dengan kriteria mutu "B" atau "Baik" .

Dari hasil ini terlihat bahwa layanan akademik yang ada di sebagian besar program studi Fakultas MIPA masih sangat baik dari tahun ke tahun dan menunjukkan adanya komitmen fakultas dalam mempertahankan mutu pelayanan yang tinggi.

8) Fakultas Teknik

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 untuk program studi di lingkungan Fakultas Teknik (FT) tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. 8 IKM Program Studi FT Tahun 2025

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Teknik Lingkungan	91,92	A
2	S-1 Teknik Sipil	90,78	A
3	S-1 Teknik Informatika	91,41	A
4	S-1 Teknik Geologi	90,38	A
5	S-1 Teknik Industri	90,16	A
6	S-1 Teknik Pertambangan	89,23	A
7	S-1 Teknik Elektro	89,92	A
8	S-1 Kimia	90,06	A
9	S-1 Sistem Informasi	88,12	A
10	S-1 Profesi Insinyur	85,40	B
11	S-1 Arsitektur	89,20	A
12	Magister Teknik Sipil	86,15	B

Fakultas Teknik memiliki 11 (sebelas) program studi. Terdapat 3 (tiga) program studi dengan akreditasi unggul, yakni program studi teknik lingkungan, teknik sipil, dan Teknik informatika. Beberapa program studi terakreditasi baik sekali, yakni Teknik geologi, Teknik industry, Teknik pertambangan, Teknik elektro, Teknik kimia, Sistem informasi, dan Profesi Insinyur, sedangkan 2 (dua) program studi lainnya memiliki akreditasi baik, yakni Arsitektur dan Program Studi Magister Teknik Sipil.

Survei IKM 2025 yang dilakukan pada Fakultas Teknik menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sangat baik telah dilaksanakan oleh 10 (sepuluh) program studi, diantaranya program S-1 Teknik Lingkungan, Teknik Sipil, Teknik Informatika, Teknik Geologi, Teknik Industri, Teknik Pertambangan, Teknik Elektro Kimia, Sistem Informasi, dan Arsitektur. Tingkat kepuasan

pengguna layanan sangat tinggi terhadap kualitas penyelenggaraan layanan akademik dan administratif yang telah dilakukan oleh program studi, yang tertinggi dengan skor IKM 91,92 diraih oleh program studi S-1 Teknik Lingkungan.

Pada jenjang Sarjana, program studi Profesi Insinyur meraih skor IKM 85,40 atau dalam kategori B. Demikian pula pada jenjang Magister, hasil survei menunjukkan capaian yang baik, namun dengan mutu layanan yang cukup bervariasi. Program studi Profesi Insinyur dan Program Studi Magister Teknik Sipil memperoleh nilai IKM sebesar 85,40 dan 86,15 yang menandakan tingkat kepuasan yang baik dari para pengguna layanan.

Berdasarkan hasil IKM tahun 2025 yang dilaksanakan pada Fakultas Teknik, meskipun terdapat variasi hasil kepuasan yang sedikit bervariasi, namun masih memperlihatkan tingginya tingkat kepuasan dari dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, dan alumni dapat disimpulkan bahwa budaya pelayanan telah tumbuh dengan baik di lingkungan fakultas. Hasil survey ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk terus meningkatkan dan mempertahankan hasil kepuasan masyarakat terhadap pelayanan teknis dan administratif yang telah dilaksanakan oleh program studi di Fakultas Teknik.

9) Fakultas Hukum

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 untuk program studi di lingkungan Fakultas Hukum (FH) tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. 9 IKM Program Studi FH Tahun 2025

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Hukum	88,40	A
2	Magister Hukum	88,27	B

Fakultas Hukum mengelola 2 (dua) program studi, yaitu Program Studi Sarjana Hukum dan Program Studi Magister Hukum. Program Studi Sarjana

Hukum telah memperoleh status akreditasi “Baik Sekali” berdasarkan Surat Keputusan Direktur Dewan Eksekutif BAN-PT Nomor 262/SK/BAN-PT/Ak/S/I/2024 tertanggal 30 Januari 2024. Sementara itu, Program Studi Magister Hukum diselenggarakan berdasarkan izin dari Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi melalui Surat Nomor 204/E/DT/2013 yang kemudian dikuatkan dengan Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 428/M/Kp/VII/2015 tentang izin penyelenggaraan Program Studi Ilmu Hukum jenjang magister di Universitas Mulawarman tertanggal 13 Juli 2015, serta telah memperoleh akreditasi melalui Surat Keputusan Direktur Dewan Eksekutif BAN-PT Nomor 4783/SK/BAN-PT/ak.Pjp/M/VI/2024 tertanggal 25 Juni 2024 dengan peringkat B.

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025, Program Studi Sarjana Hukum memperoleh nilai indeks 88,40 dengan kategori mutu A “Sangat Baik”, sedangkan Program Studi Magister Hukum memperoleh nilai indeks 88,27 dengan kategori mutu B “Baik”. Capaian ini menunjukkan bahwa layanan akademik dan administratif yang diberikan oleh kedua program studi telah berjalan secara efektif dan memenuhi standar kepuasan pengguna layanan. Tingginya capaian nilai IKM mencerminkan persepsi positif sivitas akademika dan alumni terhadap kualitas proses pembelajaran, sistem administrasi, serta dukungan sarana dan prasarana.

Lebih lanjut, perbedaan kategori antara jenjang sarjana dan magister, meskipun memiliki selisih nilai yang sangat tipis, mencerminkan perbedaan karakteristik kebutuhan layanan. Layanan pada jenjang magister umumnya menuntut intensitas bimbingan akademik yang lebih tinggi, fleksibilitas layanan, dan dukungan dosen pembimbing dengan kompetensi yang lebih spesifik. Namun demikian, konsistensi mutu layanan tetap terlihat melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan tata kelola yang relatif efektif di lingkungan fakultas.

Secara strategis, hasil survei ini menjadi dasar penting bagi Fakultas Hukum Universitas Mulawarman dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Meskipun hasil IKM menunjukkan kinerja yang sangat baik, temuan ini tetap perlu dibaca secara kritis karena bersifat berbasis persepsi pengguna. Oleh karena itu, ke depan diperlukan penguatan sistem evaluasi melalui pemanfaatan indikator kinerja yang lebih objektif, seperti kecepatan layanan riil, efektivitas penanganan keluhan, dan transparansi prosedur layanan, guna memastikan peningkatan kualitas layanan yang lebih terukur dan berkelanjutan.

10) Fakultas Kedokteran

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 untuk program studi di lingkungan Fakultas Kedokteran (FK) tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. 10 IKM Program Studi FK Tahun 2025

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	Pendidikan Dokter	90,01	A
2	Keperawatan	88,12	B
3	Profesi Dokter	90,55	A
4	Profesi Ners	80,88	B
5	Spesialis Bedah	97,22	A
6	Spesialis Pulmonologi dan Kedokteran Respirasi	80,00	B
7	Sains dan Biomedis	82,44	B

Berdasarkan tabel 3.10 diatas hasil survei IKM program studi pada Fakultas Kedokteran: Pendidikan Dokter, Profesi Dokter, dan Spesialis Bedah memperoleh angka mutu dengan kriteria “A” atau “Baik Sekali”, mencerminkan pelayanan yang diberikan telah memiliki kualitas layanan yang tinggi. Selain itu, program studi Spesialis Pulmonologi dan Kedokteran

Respirasi, Keperawatan, Sains dan Biomedis, dan Profesi Ners memperoleh nilai IKM berkisar antara 80,00 – 88,12 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 Kedokteran Gigi

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 untuk program studi di lingkungan Fakultas Kedokteran Gigi (FKG) tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. 11 IKM Program Studi FKG Tahun 2025

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	Pendidikan Dokter Gigi	82,64	B
2	Profesi Dokter Gigi	88,55	B

Berdasarkan tabel 3.11 diatas hasil survei IKM program studi pada Fakultas Kedokteran Gigi, Profesi Dokter Gigi memperoleh angka mutu dengan kriteria “B” atau “Baik”, mencerminkan pelayanan yang diberikan telah memiliki kualitas layanan yang tinggi.

Secara keseluruhan hasil ini menunjukkan komitmen Fakultas Kedokteran Gigi 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.

12) Fakultas Kesehatan Masyarakat

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 untuk program studi di lingkungan Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. 12 IKM Program Studi Fakultas Kesehatan Masyarakat Tahun 2025

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	S-1 Kesehatan Masyarakat	90,27	A
2	S-1 Gizi	86,80	B
3	Magister Kesehatan Masyarakat	88,40	A

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025, Fakultas Kesehatan Masyarakat yang menyelenggarakan tiga program studi, yaitu Program Studi S-1 Kesehatan Masyarakat, Program Studi S-1 Gizi, dan Program Studi S-2 Kesehatan Masyarakat, secara umum menunjukkan capaian kepuasan pengguna layanan yang tinggi. Program Studi S-1 Kesehatan Masyarakat memperoleh nilai IKM sebesar 90,27 dengan kategori mutu A (Sangat Baik), yang menunjukkan bahwa pelayanan akademik dan non-akademik telah dilaksanakan secara optimal dan sesuai dengan harapan responden.

Program Studi S-2 Kesehatan Masyarakat juga mencatat hasil yang sangat baik dengan nilai IKM sebesar 88,40 dan kategori mutu A (Sangat Baik). Capaian ini mencerminkan konsistensi kualitas layanan pada jenjang magister serta efektivitas pengelolaan program studi dalam mendukung proses pendidikan dan pelayanan kepada mahasiswa.

Sementara itu, Program Studi S-1 Gizi memperoleh nilai IKM sebesar 86,80 dengan kategori mutu B (Baik). Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik, namun masih

diperlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan pada beberapa aspek layanan guna mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal.

13) Fakultas Farmasi

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 untuk seluruh program studi di lingkungan Fakultas Farmasi (FF) tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. 13 IKM Program Studi FF Tahun 2025

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	D-3 Farmasi	90,52	A
2	S-1 Farmasi	91,25	A
3	S-1 Farmasi Klinis	88,19	B
4	Profesi Apoteker	87,64	B

Fakultas Farmasi mengelola 4 (empat) program studi yang terdiri atas Program Diploma Tiga (D3), dua Program Sarjana (S1), serta Program Profesi. Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tabel 3.12 di atas, terdapat 2 (dua) program studi yang memperoleh nilai mutu A atau predikat Baik Sekali, yaitu D-3 Farmasi dengan nilai IKM 90.52 serta S-1 Farmasi dengan nilai IKM 91.25. Untuk 2 (dua) program studi lainnya meraih nilai mutu B atau predikat Baik, yaitu S-1 Farmasi Klinis dengan nilai IKM 88.19 dan Program Profesi Apoteker dengan nilai IKM 87.64.

Secara keseluruhan, capaian IKM tahun 2025 menunjukkan bahwa sebagian besar layanan akademik di lingkungan Fakultas Farmasi telah berada pada kategori sangat baik. Program studi yang berada pada kategori Baik tetap menunjukkan kualitas layanan yang solid, namun masih memiliki ruang peningkatan untuk mencapai standar mutu yang lebih tinggi pada periode evaluasi berikutnya.

14) Fakultas Ilmu Budaya

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 untuk program studi di lingkungan Fakultas Ilmu Budaya (FIB) tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. 14 IKM Program Studi FIB Tahun 2025

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
4	S-1 Tari	79,20	B

Fakultas Ilmu Budaya (FIB) memiliki 4 (empat) program studi yaitu S1 Sastra Indonesia, S1 Sastra Inggris, S1 Etnomusikologi dan S1 tari. Berdasarkan hasil survei IKM tahun 2025 pada tabel 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 "Baik Sekali".

Sementara, program S1 Etnomusikologi dan S1 Tari memperoleh nilai IKM 87,59 (B) dan 79,20 (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

15) Pasca Sarjana

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 untuk program studi di lingkungan Pasca Sarjana (PS) tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. 15 IKM Program Studi PS Tahun 2025

NO	PROGRAM STUDI	NILAI IKM	NILAI MUTU
1	Magister Ilmu Lingkungan	92,31	A
2	Doktor Ilmu Lingkungan	93,06	A

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 pada Program Pascasarjana, diperoleh capaian yang sangat positif terhadap kualitas layanan akademik dan administratif, khususnya pada bidang Ilmu Lingkungan. Program Studi Magister Ilmu Lingkungan memperoleh nilai IKM sebesar 92,31 dengan kategori mutu "A", sementara Program Studi Doktor Ilmu Lingkungan mencatatkan nilai yang lebih tinggi yaitu 93,06, juga dengan kategori mutu "A". Capaian ini mencerminkan tingginya tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap efektivitas penyelenggaraan pendidikan, kualitas bimbingan akademik, manajemen administrasi, serta dukungan fasilitas pembelajaran dan penelitian.

Tingginya skor yang diperoleh kedua jenjang menunjukkan bahwa layanan Pascasarjana telah berjalan sangat baik dan konsisten. Selisih nilai yang relatif kecil antara jenjang magister dan doktoral mengindikasikan adanya keselarasan standar layanan dan kematangan tata kelola akademik, terutama dalam pengelolaan riset dan bimbingan ilmiah yang bersifat kompleks. Hal ini menjadi indikator bahwa sistem manajemen akademik telah berada pada tahap yang stabil dan profesional, serta mampu mengakomodasi kebutuhan pembelajaran tingkat lanjut secara efektif.

Meskipun hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, capaian ini tetap perlu ditinjau secara kritis. Potensi bias persepsi responden dan keterbatasan instrumen survei menjadi aspek yang perlu diperhatikan agar hasil evaluasi lebih objektif. Oleh karena itu, capaian ini dapat dijadikan dasar untuk mempertahankan praktik layanan terbaik yang

telah berjalan, sekaligus sebagai pijakan untuk penguatan mutu berkelanjutan agar kualitas layanan pascasarjana tetap responsif terhadap dinamika dan tuntutan pengembangan akademik ke depan.

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Mutu pelayanan Universitas Mulawarman pada tahun 2025 menunjukkan capaian memuaskan yang tercermin dari perolehan nilai IKM sebesar 88,77 dan menempatkan kualitas pelayanan institusi pada kategori mutu “A” atau “Baik Sekali”. Nilai tersebut berada dalam interval konversi IKM 88,31-100, sehingga secara normatif menggambarkan bahwa sebagian besar aspek pelayanan yang diberikan oleh unit-unit layanan di lingkungan Universitas Mulawarman telah memenuhi bahkan melampaui standar pelayanan yang ditetapkan. Capaian ini tidak hanya menunjukkan keberhasilan dalam menjaga konsistensi kualitas layanan, melainkan menjadi indikator bahwa institusi mampu merespons kebutuhan pemangku kepentingan dengan baik.

Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 dapat diuraikan melalui beberapa poin penting berikut:

- 1) Jumlah responden yang terlibat dalam survei mencapai 3.163 orang, terdiri atas responden internal yaitu mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan, serta responden eksternal yaitu alumni. Jumlah responden yang besar ini memberikan dasar evaluasi yang kuat, mengingat keberagaman perspektif dan pengalaman yang terwakili dalam survei, sehingga hasil yang diperoleh dianggap cukup representatif untuk menggambarkan kondisi pelayanan secara umum di Universitas Mulawarman.
- 2) Dari total 15 (lima belas) fakultas termasuk Program Pascasarjana di lingkungan Universitas Mulawarman, terdapat dua belas fakultas berhasil memperoleh kategori mutu “A” atau “Baik Sekali”. Hal ini menunjukkan

bahwa sebagian besar fakultas telah menyediakan layanan akademik, administratif, dan fasilitas pendukung dengan kualitas yang sangat memuaskan. Kategori ini mencerminkan bahwa unsur-unsur kinerja layanan meliputi kecepatan, ketepatan, prosedur, kualitas SDM, hingga sarana dan prasarana telah dijalankan dengan baik oleh unit-unit terkait.

- 3) Sementara itu, 3 (tiga) fakultas, yakni Fakultas Kedokteran, Fakultas Kedokteran Gigi, dan Fakultas Ilmu Budaya, memperoleh nilai IKM di bawah angka 88,30 sehingga masuk dalam kategori mutu “B” atau “Baik”. Meskipun termasuk dalam kategori baik dan masih berada dalam zona kualitas yang positif, fakultas-fakultas tersebut memiliki ruang pengembangan yang lebih besar. Nilai IKM pada kategori ini mengindikasikan bahwa terdapat beberapa aspek layanan yang masih perlu diperkuat, baik dari sisi kualitas administrasi, fasilitas, maupun responsivitas terhadap kebutuhan civitas akademika.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil evaluasi mutu pelayanan melalui penyusunan IKM tersebut, sejumlah rekomendasi diajukan untuk mendorong peningkatan kualitas layanan di masa mendatang:

- 1) Optimalisasi kinerja unit layanan perlu terus dilakukan dengan memperhatikan seluruh unsur pelayanan yang menjadi indikator penilaian dalam survei IKM. Hal ini mencakup kejelasan prosedur, kemudahan akses, profesionalisme SDM, ketepatan waktu pelayanan, dan kualitas informasi yang diberikan. Peningkatan pada aspek-aspek tersebut penting guna mempertahankan kategori mutu “A” serta mendorong unit layanan lainnya untuk mencapai kategori yang sama.
- 2) Unit layanan juga diharapkan melakukan tindakan pengembangan fasilitas secara progresif, terutama fasilitas yang berkaitan langsung

dengan aktivitas akademik dan kemahasiswaan. Peningkatan fasilitas ruang belajar, keamanan lingkungan kampus, serta sarana pendukung kegiatan mahasiswa merupakan hal yang perlu diprioritaskan. Upaya perbaikan ini diharapkan mampu memberikan lingkungan belajar yang lebih kondusif dan mendukung peningkatan pengalaman akademik mahasiswa.

- 3) Peningkatan kualitas pelayanan administrasi perlu terus dilakukan melalui pembinaan sikap dan perilaku sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pelayanan. Selain itu, penetapan dan penyebarluasan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan harus dilakukan secara konsisten agar proses pelayanan menjadi lebih transparan, terukur, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Implementasi SOP yang baik diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, serta selaras dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik di lingkungan universitas Mulawarman.