

Judul : Fakultas Hukum Peringkat Satu Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan 2016 - IKM UNMUL

Kategori : Berita

Publish : 18-04-2017

Link : https://fh.fhunmul.com/archive/read/art_TXNPi1waby



Universitas Mulawarman (UNMUL) sebagai salah satu PTN di Indonesia yang berstatus Badan Layanan Umum (BLU), wajib melaksanakan survei yang dipersyaratkan dalam Permen PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat Universitas Mulawarman (SKM UNMUL) terhadap pelayanan publik ini, akan memunculkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM UNMUL).

IKM UNMUL dengan demikian adalah angka yang menunjukkan tingkat ketercapaian harapan masyarakat baik secara kuantitas maupun kualitas dari setiap pelayanan publik yang diberikan UNMUL. Diharapkan dengan terukurnya angka IKM UNMUL ini, dapat dijadikan sebagai informasi dalam pengambilan kebijakan bagi seluruh stakeholder UNMUL, baik internal (UNMUL) maupun eksternal (masyarakat).

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. 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.

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”.

Download Executive Summary Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Universitas Mulawarman Tahun 2016. [Klik Disini.](#)

Download Executive Summary Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Universitas Mulawarman Tahun 2015. [Klik Disini.](#)