



Aplikasi Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Tindak Lanjut | User's Guide

Update 28 Mei 2021

Penyusun:

Tim Pusat Riset dan Inovasi PTJJ – UT

1. Daryono
2. Nur Azmi
3. Mustari
4. Diki
5. Mutimanda
6. Suhartono
7. Ninggar
8. Rista
9. Dedy Hariadi

Akses pada Aplikasi dengan URL: [https://sl.ut.ac.id/IKM UT](https://sl.ut.ac.id/IKM_UT)



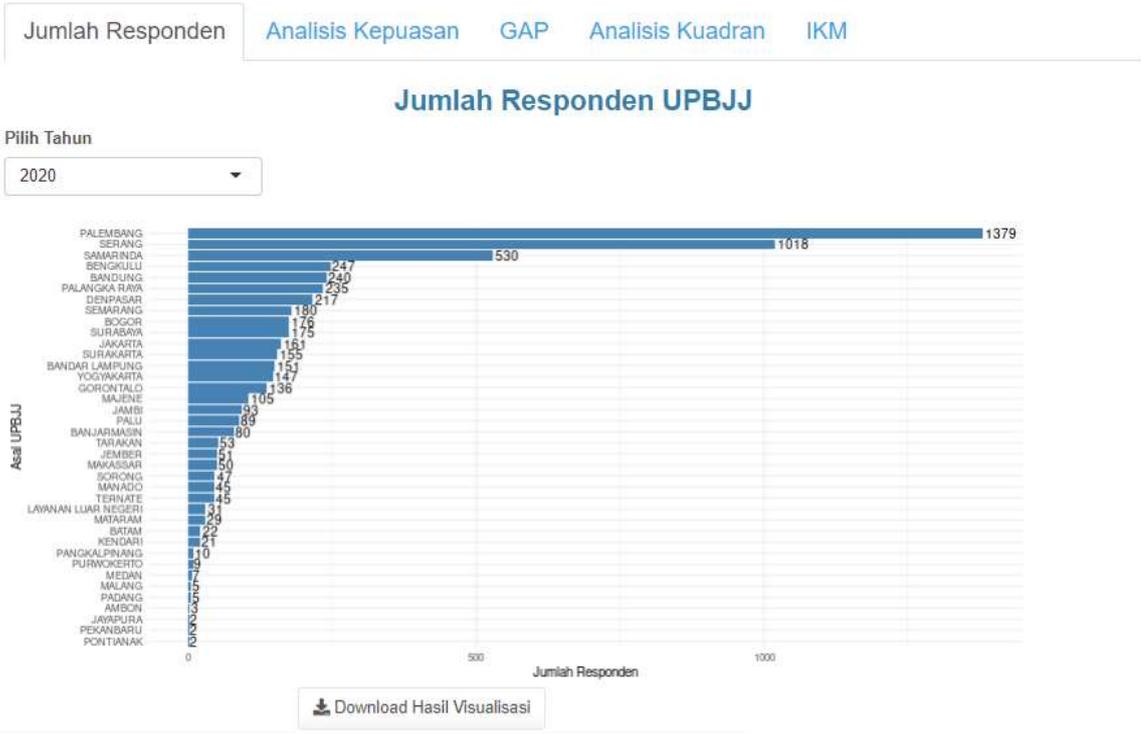
atau pada tautan LPPM: <https://lppm.ut.ac.id/survei> pada menu Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa.

Pusat Riset dan Inovasi Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Universitas Terbuka, 2021

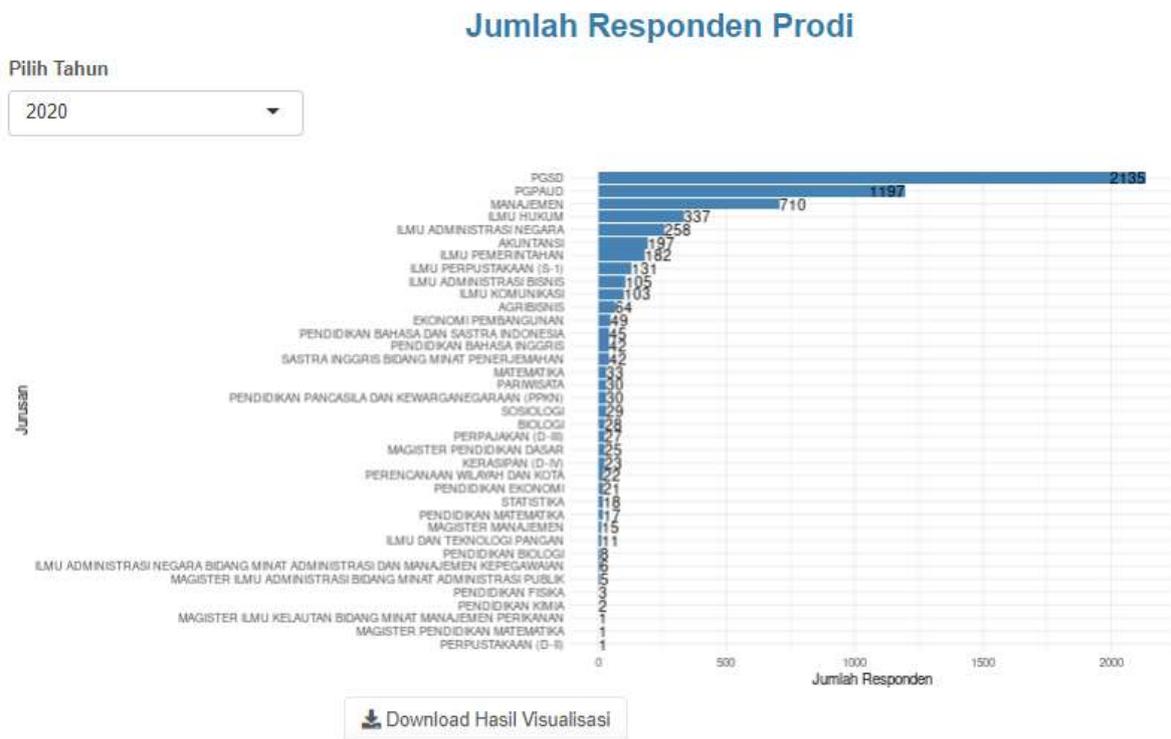
Table of Contents

Tentang Aplikasi	3
1. Menu Jumlah Responden.....	4
2. Menu Analisis Kepuasan	6
3. Menu GAP.....	9
4. Menu Analisis Kuadran	12
5. Menu IKM	17
6. Tindak Lanjut	20

1. Menu Jumlah Responden

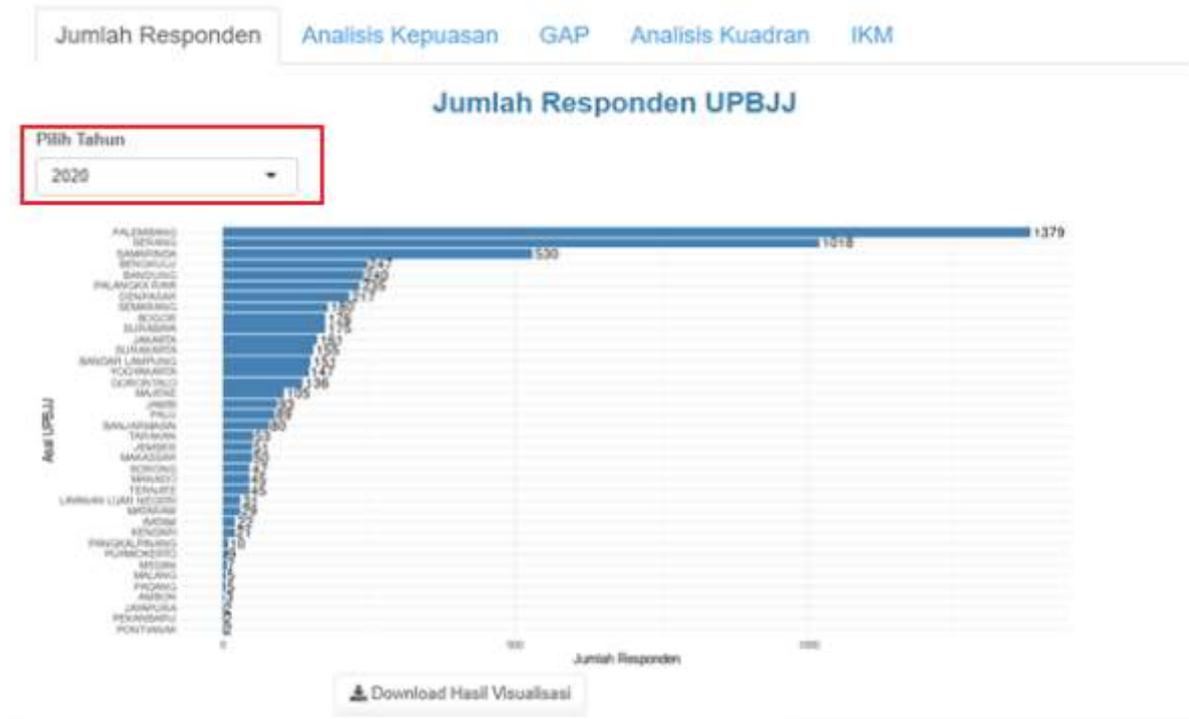


Gambar 2 Jumlah Rensponden Total (bagian atas)



Gambar 3 Jumlah Responden Prodi (bagian bawah)

Pada menu Jumlah Responden, disajikan tampilan visual untuk memudahkan mengetahui Jumlah Responden dari data hasil survei kepuasan yang sudah ada. Pengguna bisa memilih **Tahun** hasil survei yang diinginkan, dengan klik pada tanda yang berwarna merah. Kemudian aplikasi akan menampilkan hasilnya secara langsung di layar Pengguna.



Gambar 4 Pilihan Tahun

Selain itu, Pengguna **bisa men-download** hasil visualisasi dari tahun yang dipilih, dengan melakukan klik pada tombol “Download Hasil Visualisasi”.



Gambar 5 Download Hasil Visualisasi

Setelah melakukan download, maka Pengguna akan mendapat hasil visualisasi tersebut sesuai dengan **tahun** yang dipilih. Fitur ini bertujuan memudahkan Pengguna apabila membutuhkan hasil visualisasi tersebut untuk keperluan lebih lanjut.

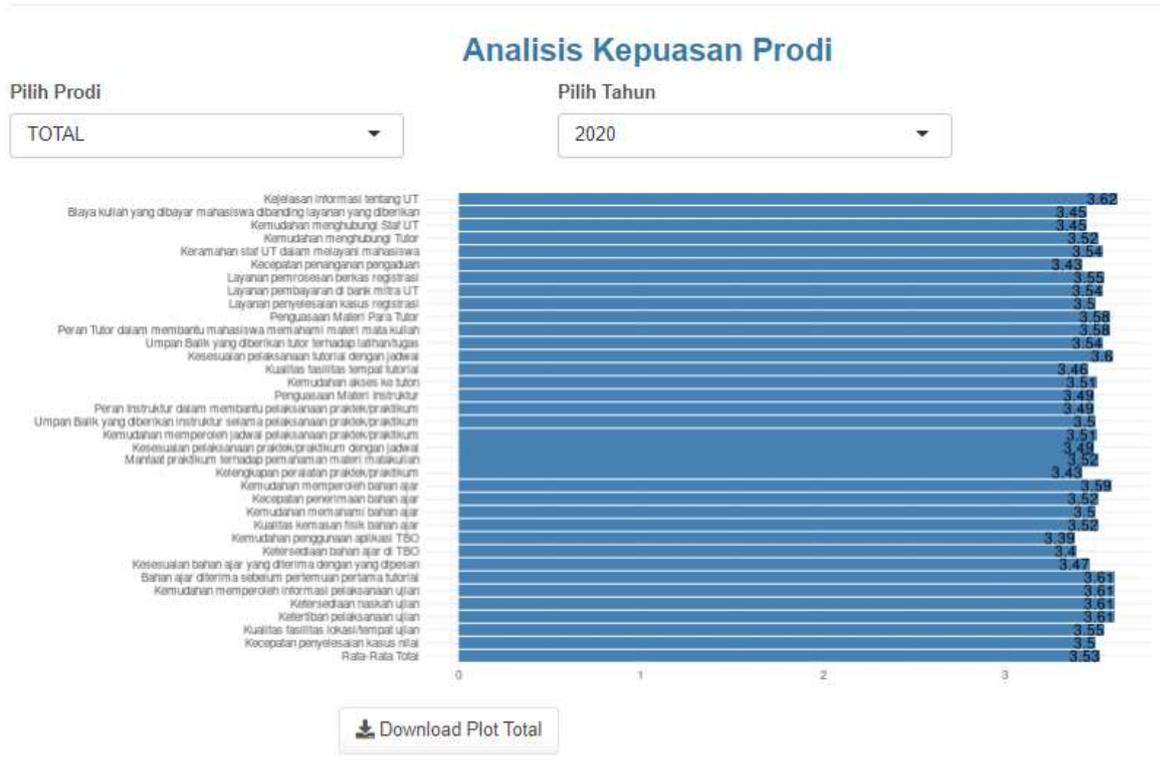
Cara melakukan **pemilihan tahun** dan **download hasil** adalah sama pada kedua bagian (*Gambar 2* dan *Gambar 3*) aplikasi ini.

2. Menu Analisis Kepuasan

Analisis Kepuasan merupakan nilai Tingkat Kepuasan pada layanan UT. Analisis Kepuasan ditunjukkan dengan 4 tingkat skala dari nilai 1 merupakan tingkat “Sangat Tidak Puas” hingga skala nilai 4 merupakan tingkat “Sangat Puas”.

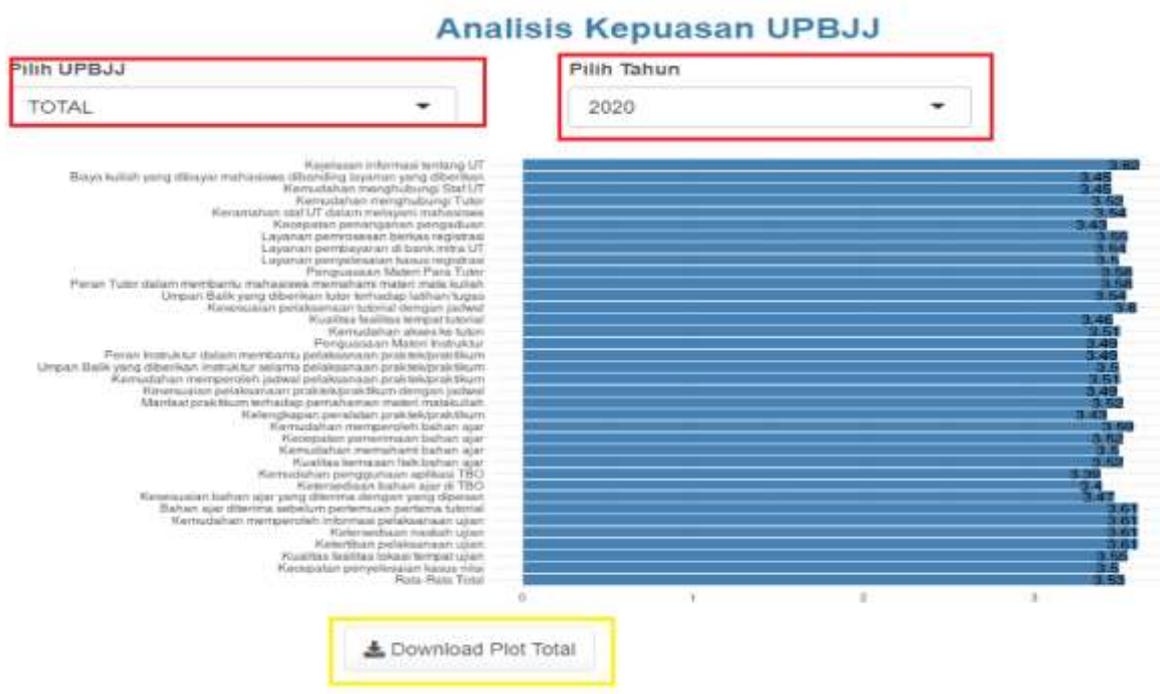


Gambar 6 Analisis Kepuasan Total (bagian atas)



Gambar 7 Analisis Kepuasan Prodi (bagian bawah)

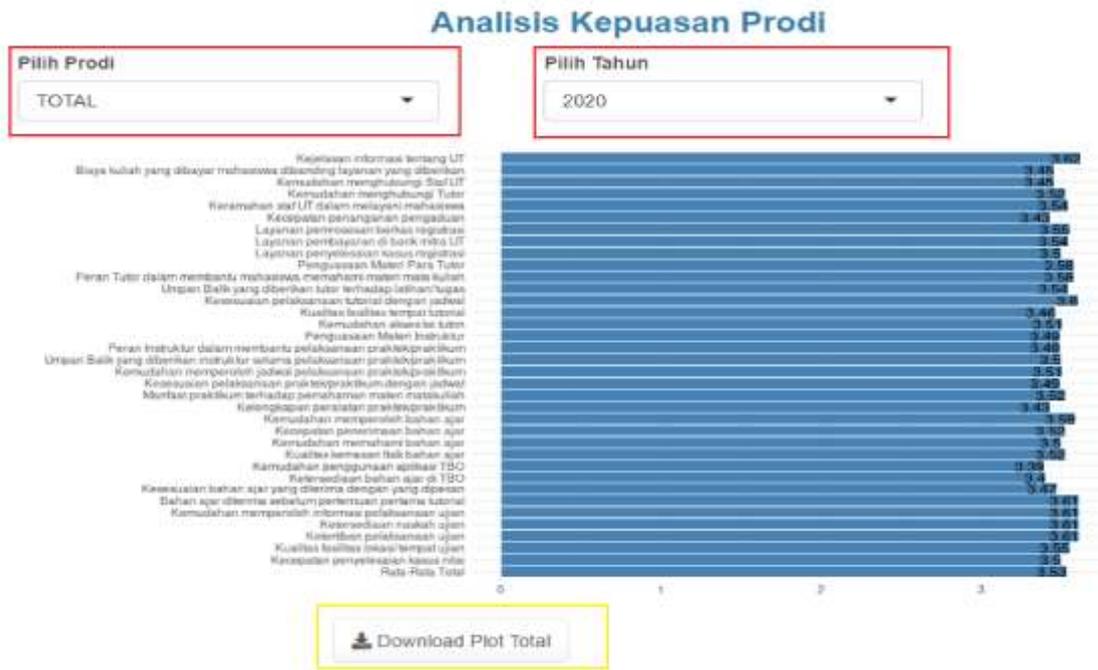
Pada menu ini, Pengguna akan diperlihatkan tampilan hasil analisis kepuasan dari data survei yang tersedia. Pengguna bisa melakukan *custom* terhadap hasil yang akan dikeluarkan oleh aplikasi. Secara spesifik, Pengguna bisa memilih **Tahun** dan **UPBJJ/Prodi** sehingga aplikasi menampilkan luaran yang dibutuhkan Pengguna.



Gambar 8 Analisis Kepuasan UPBJJ

Pada Analisis Kepuasan UPBJJ (lihat Gambar 8) Pengguna bisa melakukan *filter* Jenis UPBJJ dan *filter* Tahun. Pengguna cukup melakukan klik dan memilih pada tanda yang diberi kotak merah sesuai pada Gambar 8.

Selain itu, Pengguna bisa melakukan *download* hasil Analisis Kepuasan tersebut untuk digunakan lebih lanjut melalui tombol “Download Plot Total” sesuai pada Gambar 8.



Gambar 9 Analisis Kepuasan Prodi

Pada Analisis Kepuasan Prodi (lihat Gambar 9) Pengguna juga bisa melakukan *filter* terhadap Prodi dan Tahun. Pengguna cukup memilih pada tanda yang diberi kotak merah.

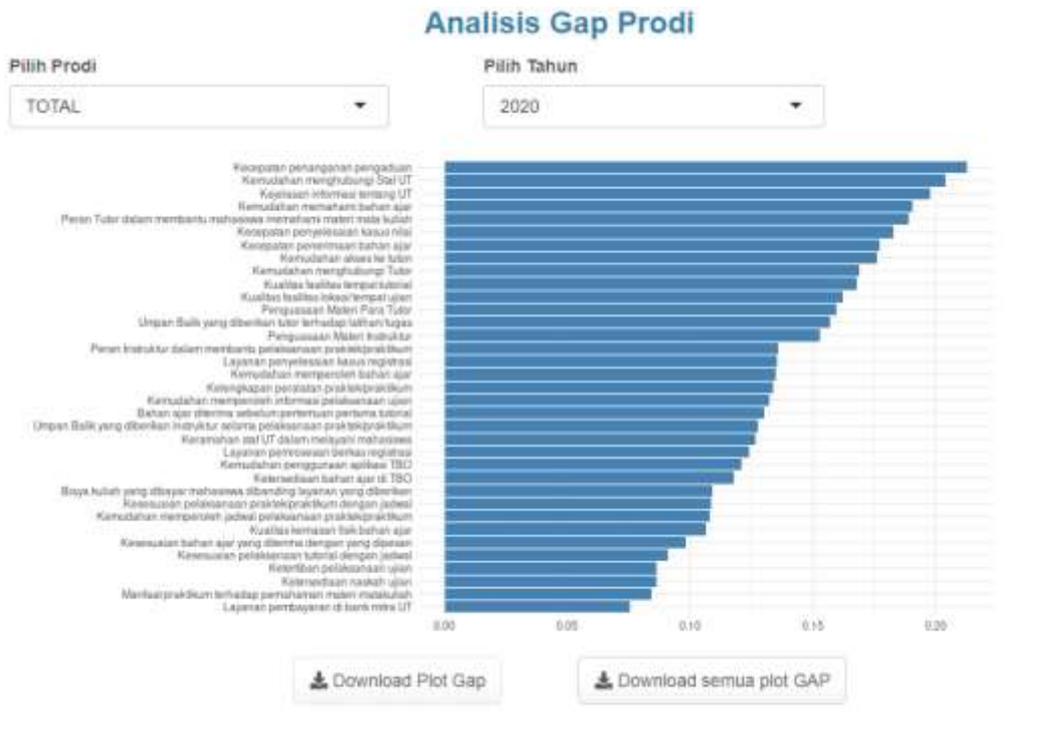
Selain itu, Pengguna juga bisa men-*download* luaran dengan melakukan klik pada tombol “Download Plot Total” sesuai pada Gambar 9.

3. Menu Analisis GAP

Analisis Gap ini merupakan perbandingan antara kepentingan dan kepuasan. Perbandingan Nilai Kepuasan yang lebih besar dari Nilai Kepentingan akan ditunjukkan dengan Nilai Positif dan grafik **berwarna biru**, sedangkan Nilai Kepuasan yang lebih rendah dari Nilai Kepentingan akan ditunjukkan dengan nilai negatif dan grafik **berwarna merah**. Nilai Gap yang berwarna merah perlu mendapatkan perhatian untuk perbaikan layanan.



Gambar 10 Analisis Gap UPBJJ (bagian atas)

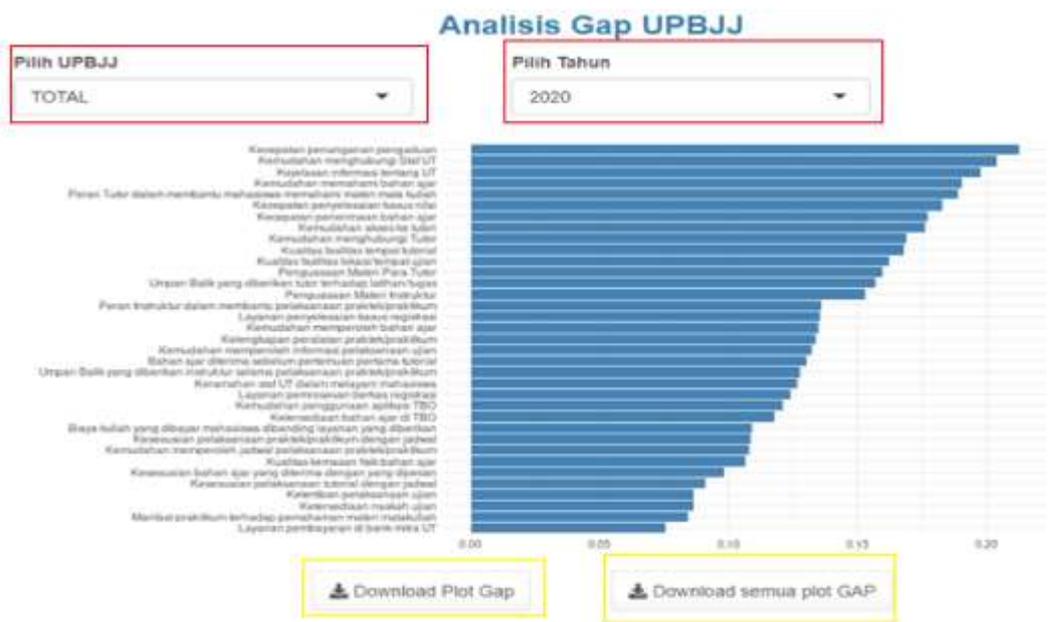


Gambar 11 Analisis Gap Prodi (bagian bawah)

Pada menu ini, Pengguna akan diberi akses untuk melihat hasil Analisis Gap dari data hasil survei kepuasan secara otomatis dan praktis. Analisis Gap sendiri merupakan analisis kesenjangan antara kebutuhan dan kepuasan mahasiswa. Analisis Gap memberi *insight* kepada Pengguna untuk menentukan langkah sinergis yang diharapkan dapat mencapai kinerja maksimal. Pengguna bisa mengkases analisis gap untuk UPBJJ dan untuk masing – masing Prodi.

Pada Analisis Gap UPBJJ Pengguna bisa melakukan *filter* UPBJJ mana yang akan ditampilkan hasilnya, lengkap dengan Tahun berapa dari hasil survei yang akan dilakukan analisis gap. Pengguna cukup memilih pada *drop down* yang diberi *kotak merah* (lihat Gambar 12).

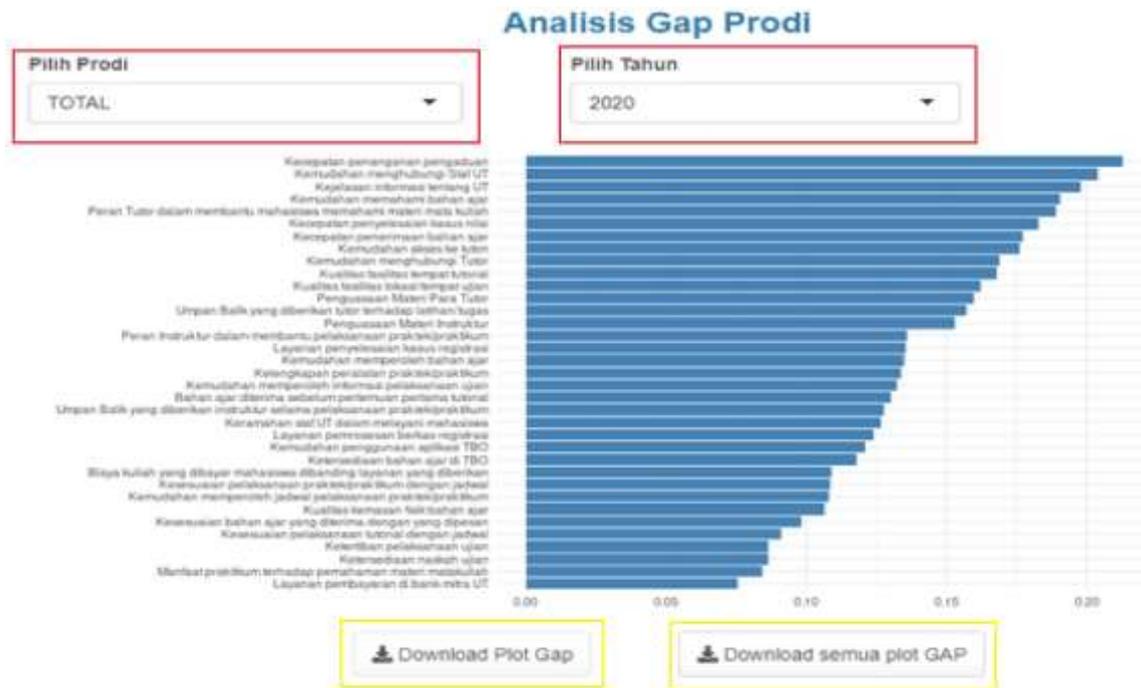
Kemudian Pengguna juga bisa melakukan *download* hasil Analisis Gap tersebut dengan melakukan klik pada tombol yang diberi *kotak kuning* sesuai pada Gambar 12. Tombol “Download Plot Gap” digunakan untuk *download* Plot Gap yang sedang **ditampilkan** oleh aplikasi. Tombol “Download semua plot Gap” untuk *download semua* plot UPBJJ sekaligus dalam bentuk **zip**.



Gambar 12 Analisis Gap UPBJJ

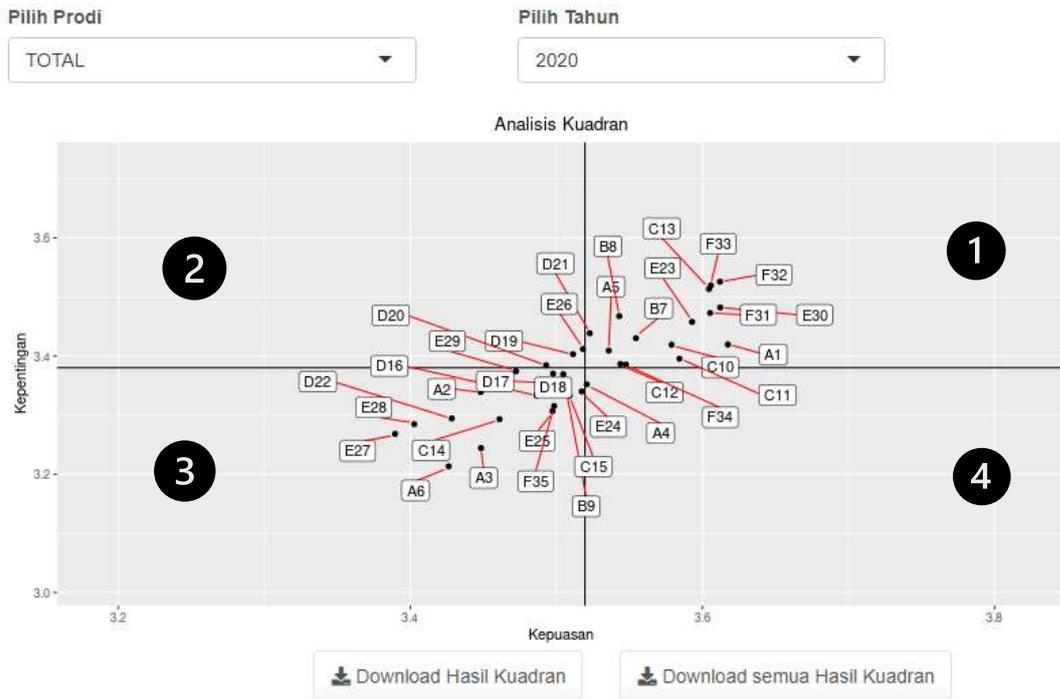
Pada Analisis Gap Prodi Pengguna bisa melihat dan mendapatkan hasil analisis gap untuk masing – masing Prodi dan Tahun yang tersedia data hasil survei kepuasannya. Pengguna cukup memilih pada *drop down* yang diberi kotak merah (lihat Gambar 13).

Seperti pada Analisis Gap UPBJJ, Pengguna juga dapat melakukan *download* hasil analisis secara individual maupun kolektif dalam bentuk **zip** sesuai yang ditunjukkan oleh *kotak kuning* pada Gambar 13.



Gambar 13 Analisis Gap Prodi

Analisis Kuadran Prodi



Gambar 16 Analisis Kuadran Prodi

Indikator Hasil Prodi

Baris: 10 entries | Filter:

#	Kuatran 1	Kuatran 2	Kuatran 3
1	Kualitas Internal layanan UT - A1	Kemudahan mengakses jalur pelayanan praktik/praktikum - D16	Siapa tutor yang dapat mengakses sharing layanan yang diberikan - A2
2	Kemudahan dari UT dalam memilih mahasiswa - A5	Kejelasan pelaksanaan praktik/praktikum dengan jarak - D20	Kemudahan menghubungi dari UT - A3
3	Layanan pemrosesan berkas register - B7	Kualitas komunikasi baik dalam ajar - B26	Kemudahan penanganan pendaftaran - A6
4	Layanan pendaftaran di Sains maka UT - B8	Kualitas fasilitas tempat tutorial - D14	Layanan penyelesaian kasus register - B9
5	Pengawasan Materi Perek Tutur - C16	Kualitas fasilitas tempat tutorial - D14	Kemudahan akses ke tutor - C18
6	Rata Rata dosen membantu mahasiswa memahami materi maka tutor - C11	Kemudahan akses ke tutor - C18	
7	Waktu Rata yang diberikan tutor terhadap mahasiswa - C12	Pengawasan Materi Instruktur - D16	
8	Kemudahan pelaksanaan lab/demonstrasi diawal - C15	Peran Instruktur dalam membantu pelaksanaan praktik/praktikum - D17	
9	Metode praktikum belajar memahami materi mahasiswa - D21	Umpan Balik yang diberikan instruktur selama pelaksanaan praktik/praktikum - D18	
10	Kemudahan mengakses bahan ajar - E23	Kelengkapan catatan praktik/praktikum - D22	

Showing 1 to 10 of 10 entries | Filter: | 1 | 2 | Reset

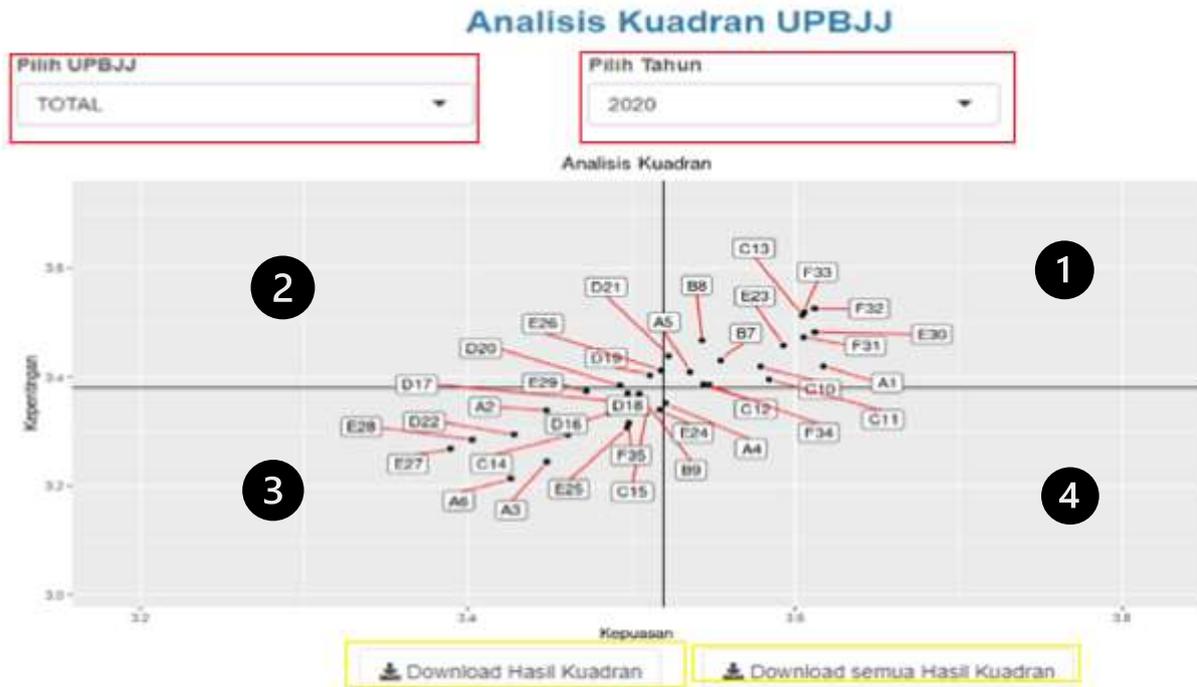
Download Tabel
Download Semua Tabel

Gambar 17 Indikator Hasil Prodi

Pada menu ini, Pengguna bisa mengakses hasil analisis kuadran untuk masing – masing UPBJJ dan Prodi. Selain itu, Pengguna dimudahkan dengan indikator hasil yang menampilkan analisis kuadran dalam bentuk tabel. Pada kedua luaran tersebut, Pengguna bisa melakukan

download hasil secara individu maupun kelompok dalam bentuk **zip**, hal ini berguna untuk Pengguna yang ingin memanfaatkan luaran tersebut untuk keperluan lebih lanjut.

Pada Analisis Kuadran UPBJJ Pengguna dapat melihat hasil visualisasi analisis kuadran, melakukan *filter* berdasarkan UPBJJ dan Tahun hasil survei, juga melakukan *download* luaran.



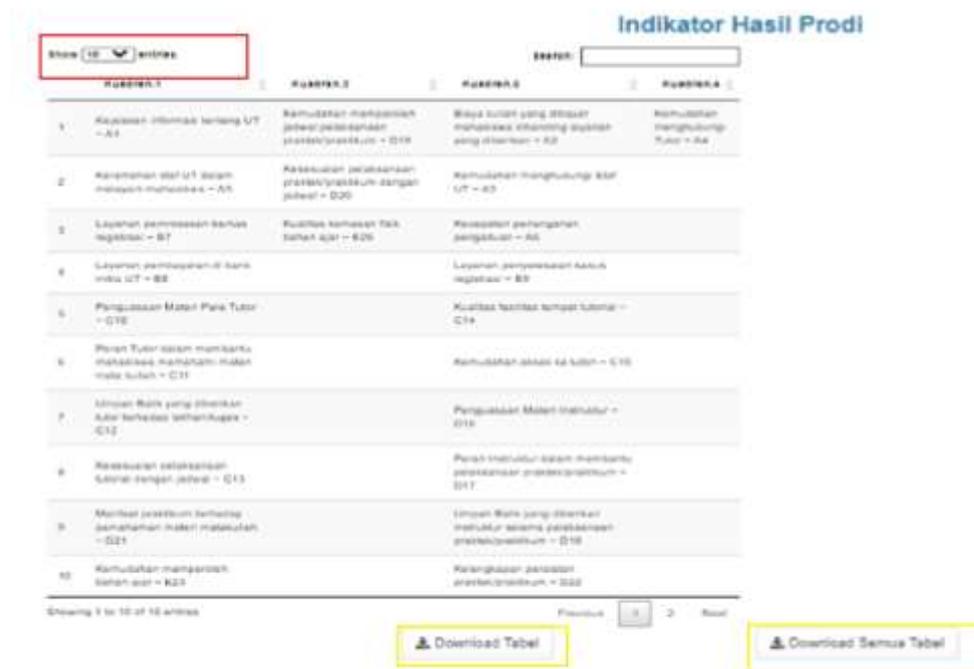
Gambar 18 filter dan download analisis kuadran UPBJJ

Pengguna dengan mudah dapat melakukan *filter* UPBJJ dan Tahun pada tombol yang diberi *kotak merah*. Pengguna juga dapat dengan mudah melakukan *download* padaa tombol yang diberi *kotak kuning* (Gambar 18).

Pada Indikator Hasil UPBJJ Pengguna dapat dengan mudah menginterpretasi analisis kuadran yang sebelumnya ditampilkan di Gambar 18. Kali ini, Pengguna dapat melihat indikator – indikator sudah dikelompokan ke dalam tabel.

Pengguna dengan mudah dapat melakukan *filter* Prodi dan Tahun pada tombol yang diberi *kotak merah*. Pengguna juga dapat dengan mudah melakukan *download* pada tombol yang diberi *kotak kuning* (Gambar 20).

Pada Indikator Hasil Prodi Pengguna mendapat akses interpretasi secara mudah melalui tabel yang sudah disediakan. Pengguna juga dapat melakukan pengaturan berapa baris dari tabel yang dimunculkan, juga melakukan *download* luaran tersebut secara individu maupun sekaligus (*bundle*).



Gambar 21 download indikator hasil analisis kuadran Prodi

Pengguna dapat melakukan pengaturan baris dengan mengakses *drop down* sesuai *kotak merah*, dan melakukan *download* sesuai *kotak kuning* (Gambar 21).

5. Menu IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan indikator kepuasan masyarakat terhadap layanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat UT seperti terlihat pada menu IKM dapat disajikan baik secara total (UT), per UPBJJ maupun per Prodi.

Indeks Kepuasan Masyarakat UPBJJ

Pilih UPBJJ: Pilih Tahun:

Aspek	Indikator	Kepuasan	Konversi	Mutu	Kesimpulan
Layanan Umum	Kejelasan informasi tentang UT	3.62	90.50	A	Sangat Memuaskan
	Biaya kuliah yang dibayar mahasiswa dibanding layanan yang diberikan	3.45	86.25	A	Sangat Memuaskan
	Kemudahan menghubungi Staf UT	3.45	86.25	A	Sangat Memuaskan
	Kemudahan menghubungi Tutor	3.52	88.00	A	Sangat Memuaskan
	Keramahan staf UT dalam melayani mahasiswa	3.54	88.50	A	Sangat Memuaskan
	Kecepatan penanganan pengaduan	3.43	85.75	A	Sangat Memuaskan
Layanan Registrasi	Layanan pemrosesan berkas registrasi	3.55	88.75	A	Sangat Memuaskan
	Layanan pembayaran di bank mitra UT	3.54	88.50	A	Sangat Memuaskan
	Layanan penyelesaian kasus registrasi	3.50	87.50	A	Sangat Memuaskan
Layanan Tutorial	Penguasaan Materi Para Tutor	3.58	89.50	A	Sangat Memuaskan
	Peran Tutor dalam membantu mahasiswa memahami materi mata kuliah	3.58	89.50	A	Sangat Memuaskan
	Umpan Balik yang diberikan tutor terhadap latihan/tugas	3.54	88.50	A	Sangat Memuaskan
	Kesesuaian pelaksanaan tutorial dengan jadwal	3.60	90.00	A	Sangat Memuaskan
	Kualitas fasilitas tempat tutorial	3.46	86.50	A	Sangat Memuaskan

Gambar 22 IKM UPBJJ

Indeks Kepuasan Masyarakat Prodi

Pilih Prodi		Pilih Tahun			
TOTAL		2020			
Aspek	Indikator	Kepuasan	Konversi	Mutu	Kesimpulan
Layanan Umum	Kejelasan informasi tentang UT	3.62	90.50	A	Sangat Memuaskan
	Biaya kuliah yang dibayar mahasiswa dibanding layanan yang diberikan	3.45	86.25	A	Sangat Memuaskan
	Kemudahan menghubungi Staf UT	3.45	86.25	A	Sangat Memuaskan
	Kemudahan menghubungi Tutor	3.52	88.00	A	Sangat Memuaskan
	Keramahan staf UT dalam melayani mahasiswa	3.54	88.50	A	Sangat Memuaskan
	Kecepatan penanganan pengaduan	3.43	85.75	A	Sangat Memuaskan
Layanan Registrasi	Layanan pemrosesan berkas registrasi	3.55	88.75	A	Sangat Memuaskan
	Layanan pembayaran di bank mitra UT	3.54	88.50	A	Sangat Memuaskan
	Layanan penyelesaian kasus registrasi	3.50	87.50	A	Sangat Memuaskan
Layanan Tutorial	Penguasaan Materi Para Tutor	3.58	89.50	A	Sangat Memuaskan
	Peran Tutor dalam membantu mahasiswa memahami materi mata kuliah	3.58	89.50	A	Sangat Memuaskan
	Umpan Balik yang diberikan tutor terhadap latihan/tugas	3.54	88.50	A	Sangat Memuaskan
	Kesesuaian pelaksanaan tutorial dengan jadwal	3.60	90.00	A	Sangat Memuaskan
	Kualitas fasilitas tempat tutorial	3.46	86.50	A	Sangat Memuaskan

Gambar 23 IKM Prodi

Pada menu ini, Pengguna bisa mengakses hasil analisis IKM dengan mudah untuk masing – masing UPBJJ, Prodi, dan Tahun sesuai hasil survei kepuasan yang tersedia. Menu ini menyajikan indikator lengkap dengan kepuasan, nilai, konversi, hingga kesimpulan yang memudahkan Pengguna untuk melakukan tindak lanjut dari masing – masing indikator yang ada.

Pilih UPBJJ		Pilih Tahun			
YOGYAKARTA		2020			
Aspek	Indikator	Kepuasan	Konversi	Mutu	Kesimpulan
Layanan Umum	Kejelasan informasi tentang UT	3.55	88.75	A	Sangat Memuaskan
	Biaya kuliah yang dibayar mahasiswa dibanding layanan yang diberikan	3.27	81.75	A	Sangat Memuaskan
	Kemudahan menghubungi Staf UT	3.30	82.50	A	Sangat Memuaskan
	Kemudahan menghubungi Tutor	3.39	84.75	A	Sangat Memuaskan
	Keramahan staf UT dalam melayani mahasiswa	3.44	86.00	A	Sangat Memuaskan
	Kecepatan penanganan pengaduan	3.31	82.75	A	Sangat Memuaskan
Layanan Registrasi	Layanan pemrosesan berkas registrasi	3.47	86.75	A	Sangat Memuaskan
	Layanan pembayaran di bank mitra UT	3.50	87.50	A	Sangat Memuaskan
	Layanan penyelesaian kasus registrasi	3.42	85.50	A	Sangat Memuaskan
Layanan Tutorial	Penguasaan Materi Para Tutor	3.46	86.50	A	Sangat Memuaskan
	Peran Tutor dalam membantu mahasiswa memahami materi mata kuliah	3.51	87.75	A	Sangat Memuaskan
	Umpan Balik yang diberikan tutor terhadap latihan/tugas	3.44	86.00	A	Sangat Memuaskan
	Kesesuaian pelaksanaan tutorial dengan jadwal	3.49	87.25	A	Sangat Memuaskan

Gambar 24 download IKM UPBJJ

Pada IKM UPBJJ Pengguna bisa melakukan *filter* terhadap UPBJJ dan Tahun sesuai dengan hasil survei kepuasan yang tersedia (lihat *kotak merah* pada Gambar 24). Pengguna juga dimudahkan dengan akses *download* untuk keperluan lebih lanjut (*kotak kuning* pada Gambar 24).

	Kelengkapan peralatan praktik/praktikum	3.43	85.75	A	Sangat Memuaskan
Bahan Ajar	Kemudahan memperoleh bahan ajar	3.99	89.75	A	Sangat Memuaskan
	Kecepatan penerimaan bahan ajar	3.52	88.00	A	Sangat Memuaskan
	Kemudahan memakai bahan ajar	3.50	87.50	A	Sangat Memuaskan
	Kualitas kemasan fisik bahan ajar	3.52	88.00	A	Sangat Memuaskan
	Kemudahan penggunaan aplikasi TEO	3.39	84.75	A	Sangat Memuaskan
	Ketersediaan bahan ajar di TEO	3.40	85.00	A	Sangat Memuaskan
	Kesesuaian bahan ajar yang diterima dengan yang dipesan	3.47	86.75	A	Sangat Memuaskan
	Bahan ajar diterima sebelum pertemuan pertama tutorial	3.61	90.25	A	Sangat Memuaskan
	Kemudahan memperoleh informasi pelaksanaan ujian	3.61	90.25	A	Sangat Memuaskan
Layanan Penyelenggaraan Ujian	Ketersediaan naskah ujian	3.61	90.25	A	Sangat Memuaskan
	Ketertiban pelaksanaan ujian	3.61	90.25	A	Sangat Memuaskan
	Kualitas fasilitas lokasi/tempat ujian	3.55	88.75	A	Sangat Memuaskan
	Kecepatan penyelesaian kasus nilai	3.50	87.50	A	Sangat Memuaskan
Total	Rata-Rata Total	3.53	88.25	A	Sangat Memuaskan

[Download IKM](#)

Gambar 25 download IKM Prodi

Pada IKM Prodi Pengguna bisa melakukan *filter* terhadap Prodi dan Tahun sesuai dengan hasil survei kepuasan yang tersedia (lihat *kotak merah* pada Gambar 25). Pengguna juga dimudahkan dengan akses *download* untuk keperluan lebih lanjut (*kotak kuning* pada Gambar 25).

6. Tindak Lanjut

Menu tindak lanjut dipergunakan untuk membantu unit terkait dalam melakukan perbaikan layanan berkelanjutan. Indikator pada menu Tindak Lanjut merupakan hasil analisis kuadran antara kepentingan dengan kepuasan yang berada pada **kuadran 2** yang berarti bahwa indikator layanan tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kepuasannya rendah. Menu Tindak Lanjut seperti tercantum pada gambar 26 dibawah ini.



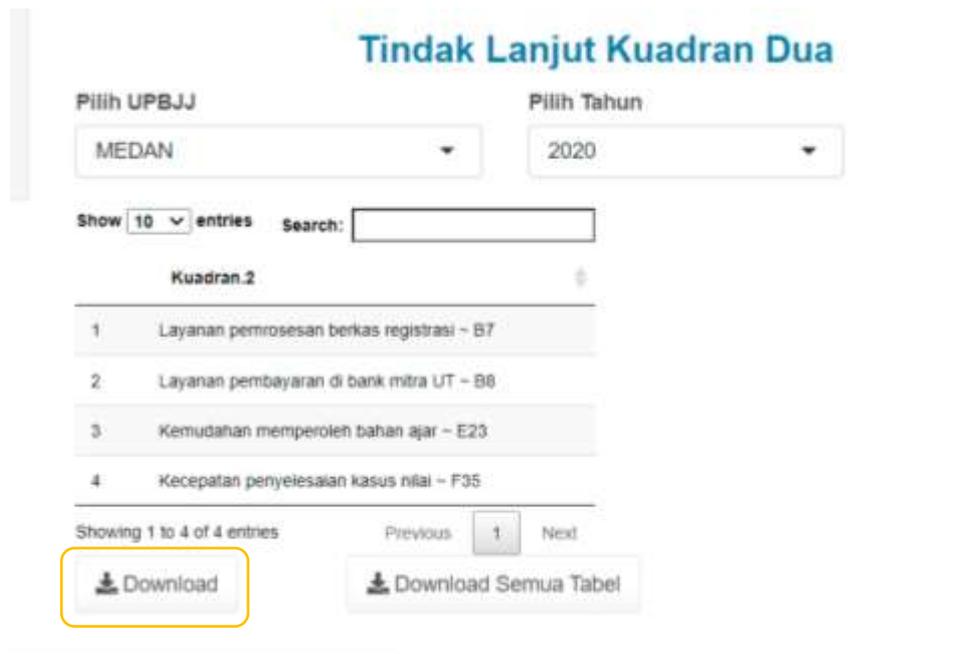
Gambar 26 Menu Tindak Lanjut Pusat

Pada menu ini dapat didownload tabel untuk setiap UPBJJ dan Keseluruhan UT. Menu Tindak Lanjut memberikan **prioritas tindak lanjut** yang harus dilakukan untuk perbaikan yang ada pada kuadran 2. Pada Gambar 26 untuk Tindak Lanjut Total (Pusat) terdapat tiga layanan yang harus mendapatkan tindak lanjut perbaikan meliputi:

1. Kemudahan memperoleh jadwal pelaksanaan praktek/praktikum
2. Kesesuaian pelaksanaan praktik/praktikum dengan jadwal
3. Kualitas kemasan fisik bahan ajar.

Namun demikian juga disarankan untuk melakukan upaya perbaikan pada setiap layanan yang berada pada Kuadran 3 dimana tingkat kepuasan masih rendah.

UPBJJ dapat secara khusus melihat indikator Tindak Lanjut yang harus dilakukan dengan memilih pada UPBJJ yang diinginkan dan akan tampak indikator Tindak Lanjut yang harus dilakukan seperti terlihat pada Gambar 27



Gambar 27 Menu Tindak Lanjut UPBJJ

Pada menu ini dapat didownload tabel untuk masing masing UPBJJ pada kotak warna kuning. Menu Tindak Lanjut memberikan **prioritas tindak lanjut** yang harus dilakukan untuk perbaikan yang ada pada kuadran 2. Pada Gambar 27 sebagai contoh untuk UPBJJ Medan, Tindak Lanjut yang harus dilakukan untuk perbaikan meliputi:

1. Layanan pemrosesan berkas registrasi
2. Layanan pembayaran di bank mitra UT
3. Kemudahan memperoleh bahan ajar
4. Kecepatan penyelesaian kasus nilai

Namun demikian juga **disaranan** untuk melakukan upaya perbaikan pada setiap layanan yang berada pada **Kuadran 3** dimana tingkat kepuasan masih rendah.