

**REKAPITULASI HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN BADAN LAYANAN
UMUM UNIVERSITAS TERBUKA 2017**

ASPEK	INDIKATOR	SKOR IKM	SKOR KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KESIMPULAN	KETERANGAN PADA PERMENPAN No 16/2014
Persyaratan	Kualitas fasilitas tempat tutorial	3.31	82.70	A	SANGAT MEMUASKAN	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
	Kelengkapan peralatan praktek/praktikum					
	Kualitas kemasan fisik bahan ajar					
	Ketersediaan bahan ajar di TBO					
	Ketersediaan naskah ujian					
	Kualitas fasilitas lokasi/tempat ujian					
Prosedur	Layanan pemrosesan berkas registrasi	3.35	83.77	A	SANGAT MEMUASKAN	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
	Layanan pembayaran di bank mitra UT					
	Layanan penyelesaian kasus registrasi					
Waktu Pelayanan	Kesesuaian pelaksanaan tutorial dengan jadwal	3.36	83.89	A	SANGAT MEMUASKAN	Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
	Kesesuaian pelaksanaan praktek/praktikum dengan jadwal					
	Kecepatan penerimaan bahan ajar					
	Bahan ajar diterima sebelum pertemuan pertama tutorial					
	Kecepatan penyelesaian kasus nilai					

ASPEK	INDIKATOR	SKOR IKM	SKOR KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KESIMPULAN	KETERANGAN PADA PERMENPAN No 16/2014
Biaya Layanan	Biaya kuliah yang dibayar mahasiswa dibanding layanan yang diberikan	3.23	80.77	B	MEMUASKAN	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.
Spesifikasi Layanan	Kemudahan menghubungi tutor	3.28	82.09	A	SANGAT MEMUASKAN	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.
	Kemudahan akses ke tutor					
	Kesesuaian bahan ajar yang diterima dengan yang dipesan					
Kompetensi Pelaksana Layanan	Penguasaan Materi Para Tutor	3.40	85.05	A	SANGAT MEMUASKAN	Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
	Penguasaan Materi Instruktur					

ASPEK	INDIKATOR	SKOR IKM	SKOR KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KESIMPULAN	KETERANGAN PADA PERMENPAN No 16/2014
Perilaku Pelaksana Layanan	Keramahan staf UT dalam melayani mahasiswa	3.39	84.68	A	SANGAT MEMUASKAN	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
	Peran Tutor dalam membantu mahasiswa memahami materi mata kuliah					
	Umpan Balik yang diberikan tutor terhadap latihan/tugas					
	Peran Instruktur dalam membantu pelaksanaan praktek/praktikum					
	Umpan Balik yang diberikan instruktur selama pelaksanaan praktek/praktikum					
Maklumat Pelayan	Kejelasan informasi tentang UT	3.38	84.53	A	SANGAT MEMUASKAN	Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
	Kemudahan memperoleh jadwal pelaksanaan praktek/praktikum					
	Kemudahan memperoleh bahan ajar					
	Kemudahan memahami bahan ajar					
	Kemudahan penggunaan aplikasi TBO					
	Kemudahan memperoleh informasi pelaksanaan ujian					
	Ketertiban pelaksanaan ujian					
Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	Kemudahan menghubungi Staf UT	3.15	78.68	B	MEMUASKAN	Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
	Kecepatan Penanganan pengaduan					
SKOR IKM TOTAL ASPEK		3.32	82.91	A	SANGAT MEMUASKAN	

KRITERIA PENILAIAN IKM

Nilai Kepuasan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 1.75	25.00 - 43.75	D	SANGAT TIDAK MEMUASKAN
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	TIDAK MEMUASKAN
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	MEMUASKAN
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	A	SANGAT MEMUASKAN