

**EVALUASI KINERJA LAYANAN**  
**Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan dan Kelautan (PSPK)**  
**Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**MALANG**

**2015**



### EVALUASI KINERJA LAYANAN

### JURUSAN PEMANFAATAN SUMBERDAYA PERIKANAN DAN KELAUTAN ( P S P K )

<b>Kode Dokumen</b>	<b>: 00702 08001</b>
<b>Revisi</b>	<b>: 1</b>
<b>Tanggal</b>	<b>: 30 Oktober 2015</b>
<b>Diajukan oleh</b>	<b>: Sekretaris Jurusan</b>  <b>TTD</b>  <b>Oktyas Muzaky Luthfi, ST, M.Sc</b>
<b>Dikendalikan oleh</b>	<b>: Ketua UJM</b>  <b>TTD</b>  <b>Rarasrum Dyah Kasitowati, S.Kel, M.Sc, M.Si</b>
<b>Disetujui oleh</b>	<b>: Ketua Jurusan</b>  <b>TTD</b>  <b>Dr. Ir. Daduk Setyhadi, MP</b>

# Lembar Pengesahan

1. Jenis Berkas : Evaluasi Kepuasan Pelanggan
2. Nama unit : Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan dan Kelautan
3. Nama institusi : Universitas Brawijaya
4. Penanggungjawab : Rarasrum Dyah Kasitowati, S.Kel, M.Sc, M.Si
5. Tim Penyusun : a. Ledhyane Ika Harlyan, S.Pi, M.Sc  
b. Rarasrum Diah Kasitowati, S.Kel, M.Sc, M.Si  
c. Putri Maharani Barbara  
d. Aldhila Yulistianti
6. Periode penilaian : 2015-2016

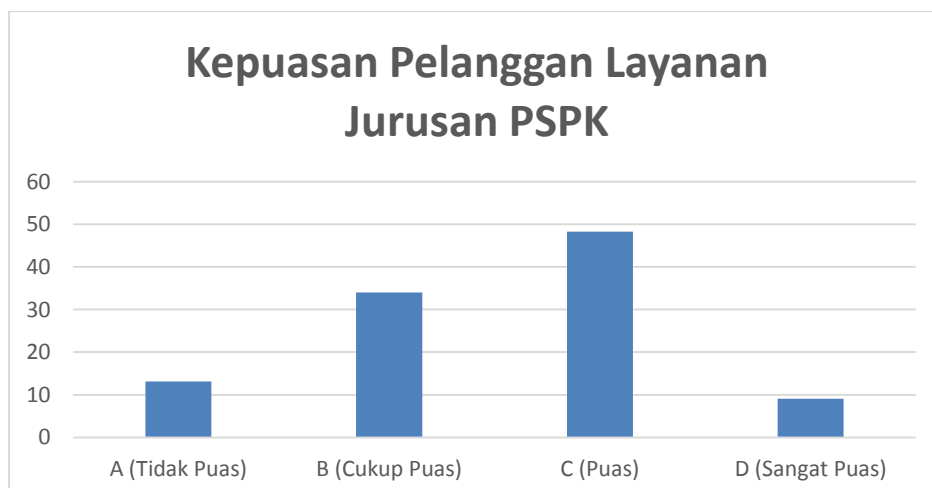
Malang, 15 November 2015  
Ketua UJM PSPK,

TTD

Rarasrum Dyah Kasitowati, S.Kel, M.Sc, M.Si  
NIK. 201304 860915 2 001

## Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Jurusan PSPK

No	Pertanyaan	Pendapat (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	4,5	31,8	47,0	16,7
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	12,1	18,2	59,1	10,6
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	9,1	33,3	50,0	7,6
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	12,1	34,8	37,9	15,2
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	7,6	12,1	69,7	10,6
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	13,6	47,0	30,3	9,1
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	22,7	40,9	30,3	6,1
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <b><i>Jika ada</i></b>	15,2	42,4	31,8	10,6
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	18,2	34,8	36,4	10,6
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	21,2	30,3	47,0	1,5
11	Kecukupan sarana dan prasarana	7,6	48,5	42,4	1,5
Rata-rata		13,1	34,0	43,8	9,1

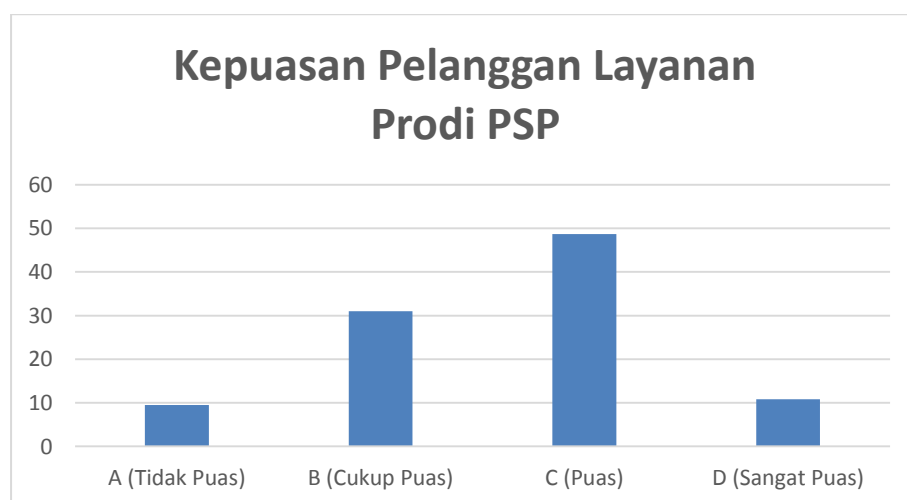


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 66 mahasiswa PSPK (26 orang mahasiswa Prodi PSP dan 40 orang mahasiswa Prodi IK ) maka didapatkan

nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Jurusan PSPK** adalah **43,8 %**.

### Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Program Studi PSP

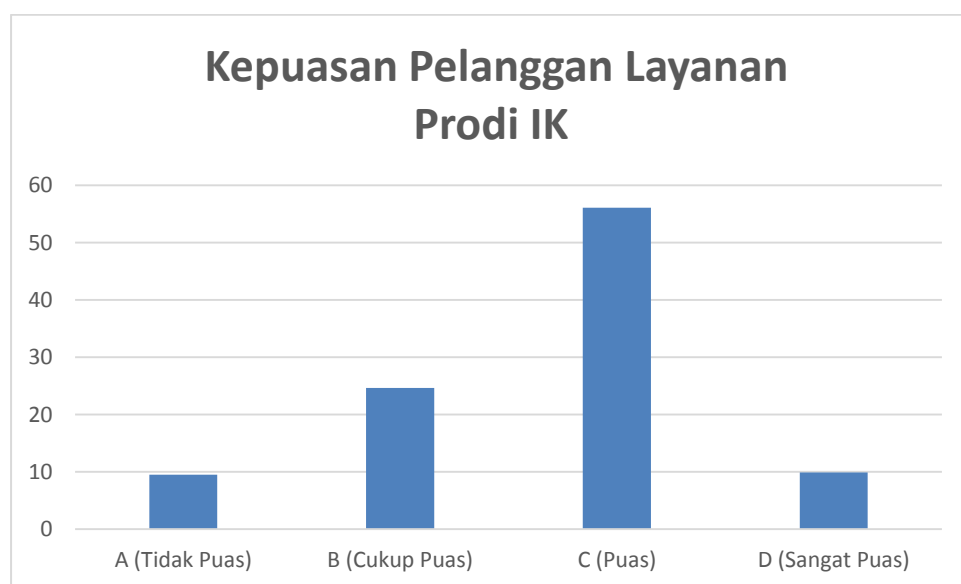
No	Pertanyaan	Pendapat (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	13.6	44.3	39.8	2.3
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	14.8	43.2	38.6	3.4
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	10.2	20.5	56.8	12.5
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	3.4	38.6	43.2	14.8
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	5.7	22.7	55.7	15.9
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	4.5	13.6	47.7	34.1
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	3.4	38.6	43.2	14.8
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <b><i>Jika ada</i></b>	14.8	43.2	38.6	3.4
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	13.6	39.8	44.3	2.3
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	17.0	19.3	60.2	3.4
11	Kecukupan sarana dan prasarana	3.4	17.0	67.0	12.5
Rata-rata		9,5	31,0	48,7	10,8



Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 88 orang mahasiswa Prodi PSP maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Prodi PSP** adalah **48,7%**.

## Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Program Studi Ilmu Kelautan

No	PERTANYAAN	PENDAPAT(%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	22,3	31,9	43,6	2,1
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	13,8	40,4	44,7	1,1
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	4,3	19,1	75,5	1,1
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	2,1	13,8	67,0	17,0
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	5,3	21,3	63,8	9,6
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	4,3	12,8	44,7	38,3
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	2,1	33,0	53,2	11,7
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <b><i>Jika ada</i></b>	11,7	22,3	54,3	11,7
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	12,8	43,6	42,6	1,1
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	22,3	18,1	56,4	3,2
11	Kecukupan sarana dan prasarana	3,2	13,8	71,3	11,7
Rata-rata		9,5	24,6	56,1	9,9

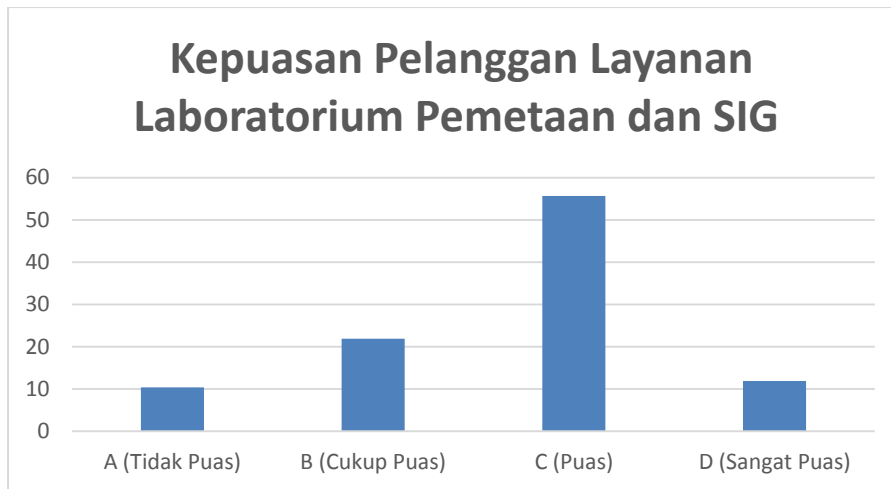


Total Responden : 94 mahasiswa IK

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 94 orang mahasiswa Prodi IK maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Prodi IK** adalah **56,1%**

### Hasil Evaluasi Kinerja Layanan Laboratorium Pemetaan

No	PERTANYAAN	PENDAPAT (%)			
		A (Tidak Puas)	B (Cukup Puas)	C (Puas)	D (Sangat Puas)
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	10,3	22,1	54,4	13,2
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	7,4	16,2	70,6	5,9
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	17,6	17,6	44,1	20,6
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	10,3	22,1	54,4	13,2
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	16,2	48,5	29,4	5,9
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	5,9	13,2	64,7	16,2
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	10,3	30,9	54,4	4,4
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <b><i>Jika ada</i></b>	2,9	17,6	77,9	1,5
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	5,9	13,2	64,7	16,2
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	10,3	22,1	54,4	13,2
11	Kecukupan sarana dan prasarana	17,6	17,6	44,1	20,6
Rata-rata		10,4	21,9	55,7	11,9

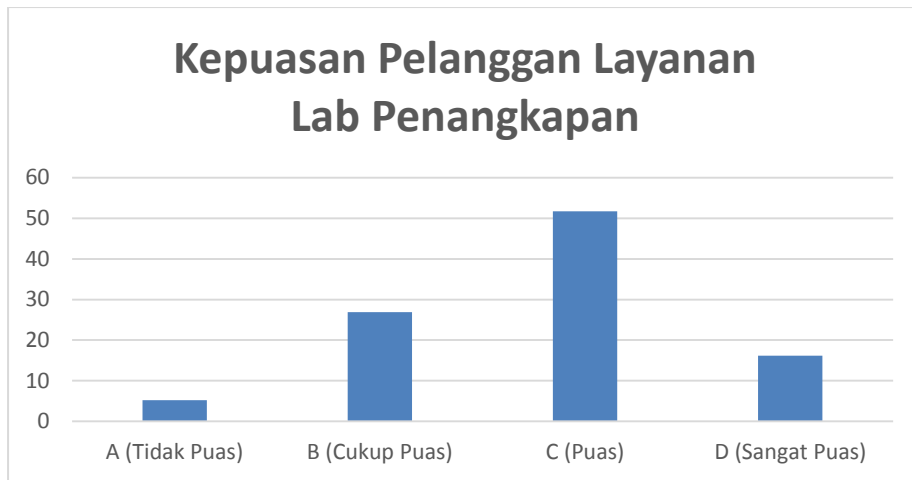


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 42 orang mahasiswa Prodi IK dan 26 orang mahasiswa Prodi PSP maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Laboratorium Pemetaan adalah 55,7%

### Evaluasi Kinerja Layanan Laboratorium Alat dan Teknik Penangkapan

No	Pertanyaan	Pendapat (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	10,3	19,1	47,1	23,5
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	1,5	13,2	57,4	27,9
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	4,4	14,7	42,6	38,2
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	5,9	13,2	69,1	11,8
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	4,4	32,4	47,1	16,2
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	1,5	26,5	55,9	16,2
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	7,4	38,2	47,1	7,4
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <b><i>Jika ada</i></b>	2,9	19,1	61,8	16,2
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	1,5	66,2	27,9	4,4
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	7,4	39,7	44,1	8,8
11	Kecukupan sarana dan prasarana	10,3	13,2	69,1	7,4
Rata-rata		5,2	26,9	51,7	16,2

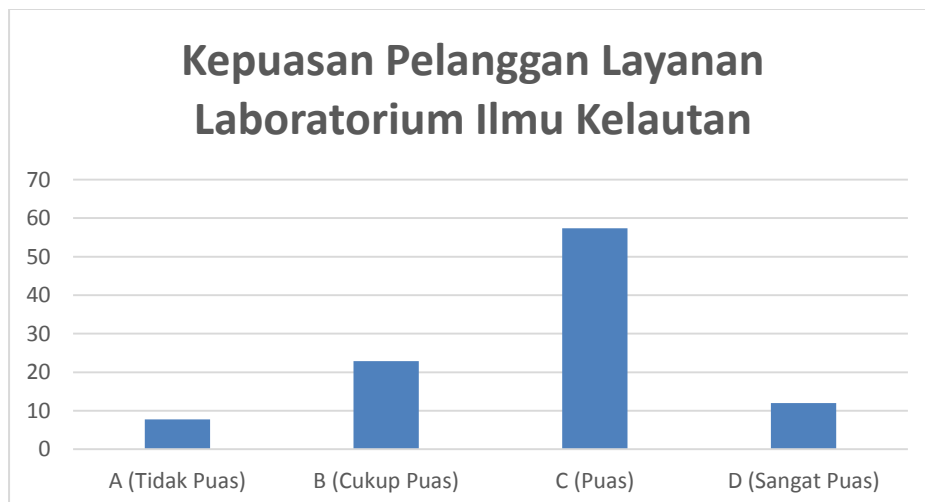




Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 68 orang mahasiswa Prodi PSP maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Lab Penangkapan adalah 51,7%

## Hasil Evaluasi Kinerja Layanan Laboratorium Ilmu Kelautan

No	PERTANYAAN	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	4,4	25,0	57,4	13,2
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	7,4	16,2	70,6	5,9
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	13,2	26,5	39,7	20,6
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	10,3	22,1	54,4	13,2
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	16,2	48,5	29,4	5,9
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	1,5	13,2	69,1	16,2
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	10,3	29,4	54,4	5,9
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <b>Jika ada</b>	2,9	17,6	77,9	1,5
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	5,9	13,2	64,7	16,2
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	10,3	22,1	54,4	13,2
11	Kecukupan sarana dan prasarana	2,9	17,6	58,8	20,6
Rata-rata		7,8	22,9	57,4	12,0



Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 68 orang mahasiswa Prodi IK maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Laboratorium Ilmu Kelautan adalah 57,4%.

# LAMPIRAN

**Tanggal:**  
**Periode evaluasi: Oktober 2014 – September 2015**

**Borang Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum Universitas Brawijaya**

Sumber: Kepmenpan Nomor: KEP/25/M PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

<b>I. DATA PENGGUNA JASA LAYANAN (RESPONDEN)</b>		
(Pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (x) secara penuh <input type="checkbox"/> )		
Unit Kerja Responden	.....	
Umur Responden	.....tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD      3. SLTA      5. S-1 2. SLTP    4. D1-D3-D4    6. S-2 dan S-3	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. Dosen UB                      3. PNS/TNI/Polri      5. Wiraswasta/Usahawan    7. Lainnya 2. Tenaga Kependidikan    4. Pegawai Swasta    6. Pelajar/Mahasiswa	

<b>II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI JURUSAN PEMANFAATAN SUMBERDAYA PERIKANAN DAN KELAUTAN (PSPK)</b>			
(pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (x) secara penuh <input type="checkbox"/> )			
Bagaimana pemahaman dan pendapat Saudara tentang:			A    B    C    D
1.	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	a. Tidak mudah    b. Kurang mudah    c. Mudah    d. Sangat mudah	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya.	a. Tidak sesuai    b. Kurang sesuai    c. sesuai    d. Sangat sesuai	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.	Kedisiplinan tenaga kependidikan(staf administrasi, laboran, teknisi, pustakawan, satpam dll) dalam memberikan pelayanan	a. Tidak disiplin    b. Kurang disiplin    c. Disiplin    d. Sangat disiplin	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	a. Tidak bertanggungjawab    b. Kurang bertanggungjawab c. Bertanggungjawab            d. Sangat bertanggungjawab	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	a. Tidak mampu    b. Kurang mampu    c. Mampu    d. Sangat mampu	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.	Kecepatan pelayanan di unit ini	a. Tidak cepat    b. Kurang cepat    c. Cepat    d. Sangat Cepat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7.	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	a. Tidak sopan dan ramah    b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah            d. Sangat sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8.	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i><b>jika ada</b></i>	a. Selalu tidak sesuai    b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuai            d. Selalu sesuai	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	a. Selalu tidak tepat    b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya        d. Selalu tepat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10.	Kenyamanan di unit pelayanan ini	a. Tidak nyaman                b. Kurang nyaman c. Nyaman                        d. Sangat nyaman	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
11.	Kecukupan sarana dan prasarana	a. Tidak cukup    b. Kurang cukup    c. Cukup    d. Sangat cukup	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**Tanggal:**  
**Periode evaluasi: Oktober 2014 – September 2015**

**Borang Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum Universitas Brawijaya**

Sumber: Kepmenpan Nomor: KEP/25/M PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

<b>I. DATA PENGGUNA JASA LAYANAN (RESPONDEN)</b>		
(Pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (x) secara penuh <input type="checkbox"/> )		
Unit Kerja Responden	.....	
Umur Responden	.....tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD      3. SLTA      5. S-1 2. SLTP    4. D1-D3-D4    6. S-2 dan S-3	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. Dosen UB                      3. PNS/TNI/Polri      5. Wiraswasta/Usahawan    7. Lainnya 2. Tenaga Kependidikan    4. Pegawai Swasta    6. Pelajar/Mahasiswa	

<b>II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI PROGRAM STUDI PEMANFAATAN SUMBERDAYA PERIKANAN (PSP)</b>				
(pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (x) secara penuh ) <input type="checkbox"/>				
Bagaimana pemahaman dan pendapat Saudara tentang:				A    B    C    D
1.	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	a. Tidak mudah    b. Kurang mudah    c. Mudah    d. Sangat mudah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya.	a. Tidak sesuai    b. Kurang sesuai    c. sesuai    d. Sangat sesuai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Kedisiplinan tenaga kependidikan(staf administrasi, laboran, teknisi, pustakawan, satpam dll) dalam memberikan pelayanan	a. Tidak disiplin    b. Kurang disiplin    c. Disiplin    d. Sangat disiplin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	a. Tidak bertanggungjawab    b. Kurang bertanggungjawab c. Bertanggungjawab            d. Sangat bertanggungjawab	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	a. Tidak mampu    b. Kurang mampu    c. Mampu    d. Sangat mampu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Kecepatan pelayanan di unit ini	a. Tidak cepat    b. Kurang cepat    c. Cepat    d. Sangat Cepat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	a. Tidak sopan dan ramah    b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah            d. Sangat sopan dan ramah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i><b>jika ada</b></i>	a. Selalu tidak sesuai    b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuai            d. Selalu sesuai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	a. Selalu tidak tepat    b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya        d. Selalu tepat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Kenyamanan di unit pelayanan ini	a. Tidak nyaman                b. Kurang nyaman c. Nyaman                        d. Sangat nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Kecukupan sarana dan prasarana	a. Tidak cukup    b. Kurang cukup    c. Cukup    d. Sangat cukup	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Tanggal:**  
**Periode evaluasi: Oktober 2014 – September 2015**

**Borang Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum Universitas Brawijaya**

Sumber: Kepmenpan Nomor: KEP/25/M PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

<b>I. DATA PENGGUNA JASA LAYANAN (RESPONDEN)</b>		
(Pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (x) secara penuh) <input type="checkbox"/>		
Unit Kerja Responden	.....	
Umur Responden	.....tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD      3. SLTA      5. S-1 2. SLTP    4. D1-D3-D4    6. S-2 dan S-3	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. Dosen UB                      3. PNS/TNI/Polri    5. Wiraswasta/Usahawan    7. Lainnya 2. Tenaga Kependidikan    4. Pegawai Swasta    6. Pelajar/Mahasiswa	

<b>II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI PROGRAM STUDI ILMU KELAUTAN (IK)</b>				
(pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (x) secara penuh) <input type="checkbox"/>				
Bagaimana pemahaman dan pendapat Saudara tentang:				A    B    C    D
1.	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	c. Tidak mudah    b. Kurang mudah    c. Mudah    d. Sangat mudah	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
2.	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya.	a. Tidak sesuai    b. Kurang sesuai    c. sesuai    d. Sangat sesuai	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
3.	Kedisiplinan tenaga kependidikan(staf administrasi, laboran, teknisi, pustakawan, satpam dll) dalam memberikan pelayanan	a. Tidak disiplin    b. Kurang disiplin    c. Disiplin    d. Sangat disiplin	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
4.	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	a. Tidak bertanggungjawab    b. Kurang bertanggungjawab c. Bertanggungjawab            d. Sangat bertanggungjawab	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
5.	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	a. Tidak mampu    b. Kurang mampu    c. Mampu    d. Sangat mampu	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
6.	Kecepatan pelayanan di unit ini	a. Tidak cepat    b. Kurang cepat    c. Cepat    d. Sangat Cepat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
7.	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	a. Tidak sopan dan ramah    b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah            d. Sangat sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
8.	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i><b>jika ada</b></i>	a. Selalu tidak sesuai    b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuai            d. Selalu sesuai	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
9.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	a. Selalu tidak tepat    b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya        d. Selalu tepat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
10.	Kenyamanan di unit pelayanan ini	a. Tidak nyaman                b. Kurang nyaman c. Nyaman                        d. Sangat nyaman	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
11.	Kecukupan sarana dan prasarana	a. Tidak cukup    b. Kurang cukup    c. Cukup    d. Sangat cukup	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

**Tanggal:**  
**Periode evaluasi: Oktober 2014 – September 2015**

**Borang Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum Universitas Brawijaya**

Sumber: Kepmenpan Nomor: KEP/25/M PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

<b>I. DATA PENGGUNA JASA LAYANAN (RESPONDEN)</b>		
(Pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (x) secara penuh) <input type="checkbox"/>		
Unit Kerja Responden	.....	
Umur Responden	.....tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD      3. SLTA      5. S-1 2. SLTP    4. D1-D3-D4    6. S-2 dan S-3	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. Dosen UB                      3. PNS/TNI/Polri    5. Wiraswasta/Usahawan    7. Lainnya 3. Tenaga Kependidikan    4. Pegawai Swasta    6. Pelajar/Mahasiswa	

<b>II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI LABORATORIUM KELAUTAN</b>				
(pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (x) secara penuh) <input type="checkbox"/>				
Bagaimana pemahaman dan pendapat Saudara tentang:				A    B    C    D
1.	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	d. Tidak mudah    b. Kurang mudah    c. Mudah    d. Sangat mudah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya.	a. Tidak sesuai    b. Kurang sesuai    c. sesuai    d. Sangat sesuai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Kedisiplinan tenaga kependidikan(staf administrasi, laboran, teknisi, pustakawan, satpam dll) dalam memberikan pelayanan	a. Tidak disiplin    b. Kurang disiplin    c. Disiplin    d. Sangat disiplin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	a. Tidak bertanggungjawab    b. Kurang bertanggungjawab c. Bertanggungjawab            d. Sangat bertanggungjawab	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	a. Tidak mampu    b. Kurang mampu    c. Mampu    d. Sangat mampu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Kecepatan pelayanan di unit ini	a. Tidak cepat    b. Kurang cepat    c. Cepat    d. Sangat Cepat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	a. Tidak sopan dan ramah    b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah            d. Sangat sopan dan ramah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i><b>jika ada</b></i>	a. Selalu tidak sesuai    b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuai            d. Selalu sesuai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	a. Selalu tidak tepat    b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya        d. Selalu tepat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Kenyamanan di unit pelayanan ini	a. Tidak nyaman            b. Kurang nyaman c. Nyaman                      d. Sangat nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Kecukupan sarana dan prasarana	a. Tidak cukup    b. Kurang cukup    c. Cukup    d. Sangat cukup	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Tanggal:**  
**Periode evaluasi: Oktober 2014 – September 2015**

**Borang Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum Universitas Brawijaya**

Sumber: Kepmenpan Nomor: KEP/25/M PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

<b>I. DATA PENGGUNA JASA LAYANAN (RESPONDEN)</b>		
(Pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (x) secara penuh <input type="checkbox"/> )		
Unit Kerja Responden	.....	
Umur Responden	.....tahun	
Jenis Kelamin	1 Laki-laki      2. Perempuan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD      3. SLTA      5. S-1 2. SLTP    4. D1-D3-D4    6. S-2 dan S-3	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. Dosen UB                      3. PNS/TNI/Polri      5. Wiraswasta/Usahawan    7. Lainnya 2.Tenaga Kependidikan    4. Pegawai Swasta    6. Pelajar/Mahasiswa	

<b>II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI LABORATORIUM TEKNIK PENANGKAPAN IKAN</b>			
(pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (x) secara penuh ) <input type="checkbox"/>			
Bagaimana pemahaman dan pendapat Saudara tentang:			A    B    C    D
1.	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	e. Tidak mudah    b. Kurang mudah    c. Mudah    d. Sangat mudah	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya.	a. Tidak sesuai    b. Kurang sesuai    c. sesuai    d. Sangat sesuai	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.	Kedisiplinan tenaga kependidikan(staf administrasi, laboran, teknisi, pustakawan, satpam dll) dalam memberikan pelayanan	a. Tidak disiplin    b. Kurang disiplin    c. Disiplin    d. Sangat disiplin	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	a. Tidak bertanggungjawab    b. Kurang bertanggungjawab c. Bertanggungjawab              d. Sangat bertanggungjawab	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	a. Tidak mampu    b. Kurang mampu    c. Mampu    d. Sangat mampu	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.	Kecepatan pelayanan di unit ini	a. Tidak cepat    b. Kurang cepat    c. Cepat    d. Sangat Cepat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7.	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	a. Tidak sopan dan ramah    b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah              d. Sangat sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8.	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i><b>jika ada</b></i>	a. Selalu tidak sesuai    b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuai              d. Selalu sesuai	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	a. Selalu tidak tepat    b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya              d. Selalu tepat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10.	Kenyamanan di unit pelayanan ini	a. Tidak nyaman                  b. Kurang nyaman c. Nyaman                              d. Sangat nyaman	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
11.	Kecukupan sarana dan prasarana	a. Tidak cukup    b. Kurang cukup    c. Cukup    d. Sangat cukup	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



**Tanggal:**  
**Periode evaluasi: Oktober 2014 – September 2015**

**Borang Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum Universitas Brawijaya**

Sumber: Kepmenpan Nomor: KEP/25/M PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

<b>I. DATA PENGGUNA JASA LAYANAN (RESPONDEN)</b>		
(Pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (x) secara penuh) <input type="checkbox"/>		
Unit Kerja Responden	.....	
Umur Responden	.....tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD      3. SLTA      5. S-1 2. SLTP    4. D1-D3-D4    6. S-2 dan S-3	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. Dosen UB                      3. PNS/TNI/Polri      5. Wiraswasta/Usahawan    7. Lainnya 2. Tenaga Kependidikan    4. Pegawai Swasta    6. Pelajar/Mahasiswa	

<b>II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI LABORATORIUM PENGINDERAAN JAUH DAN SISTEM INFORMASI GEOGRAFIS</b>				
(pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (x) secara penuh) <input type="checkbox"/>				
Bagaimana pemahaman dan pendapat Saudara tentang:				A    B    C    D
1.	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	a. Tidak mudah    b. Kurang mudah    c. Mudah    d. Sangat mudah	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
2.	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya.	a. Tidak sesuai    b. Kurang sesuai    c. sesuai    d. Sangat sesuai	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
3.	Kedisiplinan tenaga kependidikan(staf administrasi, laboran, teknisi, pustakawan, satpam dll) dalam memberikan pelayanan	a. Tidak disiplin    b. Kurang disiplin    c. Disiplin    d. Sangat disiplin	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
4.	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	a. Tidak bertanggungjawab    b. Kurang bertanggungjawab c. Bertanggungjawab              d. Sangat bertanggungjawab	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
5.	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	a. Tidak mampu    b. Kurang mampu    c. Mampu    d. Sangat mampu	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
6.	Kecepatan pelayanan di unit ini	a. Tidak cepat    b. Kurang cepat    c. Cepat    d. Sangat Cepat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
7.	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	a. Tidak sopan dan ramah    b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah              d. Sangat sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
8.	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i><b>jika ada</b></i>	a. Selalu tidak sesuai    b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuai              d. Selalu sesuai	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
9.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	a. Selalu tidak tepat    b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya              d. Selalu tepat	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
10.	Kenyamanan di unit pelayanan ini	a. Tidak nyaman                  b. Kurang nyaman c. Nyaman                              d. Sangat nyaman	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
11.	Kecukupan sarana dan prasarana	a. Tidak cukup    b. Kurang cukup    c. Cukup    d. Sangat cukup	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

**Tanggal:**  
**Periode evaluasi: Oktober 2014 – September 2015**