

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



UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2016



EVALUASI KINERJA LAYANAN

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

Kode Dokumen	:	00702 08001
Revisi	:	1
Tanggal	:	17 November 2016
Diajukan oleh	:	Sekretaris Jurusan TTD Oktiyas Muzaky Luthfi, ST, M.Sc
Dikendalikan oleh	:	Ketua UJM TTD Rarasrum Dyah Kasitowati, S.Kel, M.Sc, M.Si
Disetujui oleh	:	Ketua Jurusan TTD Dr. Ir. Daduk Setyhadi, MP

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. Rarasrum Diah Kasitowati, S.Kel, M.Sc, M.Si
b. Sri Cempaka Prima
c. Gladis Febtrian Suastra
6. Periode penilaian : November 2015- November 2016

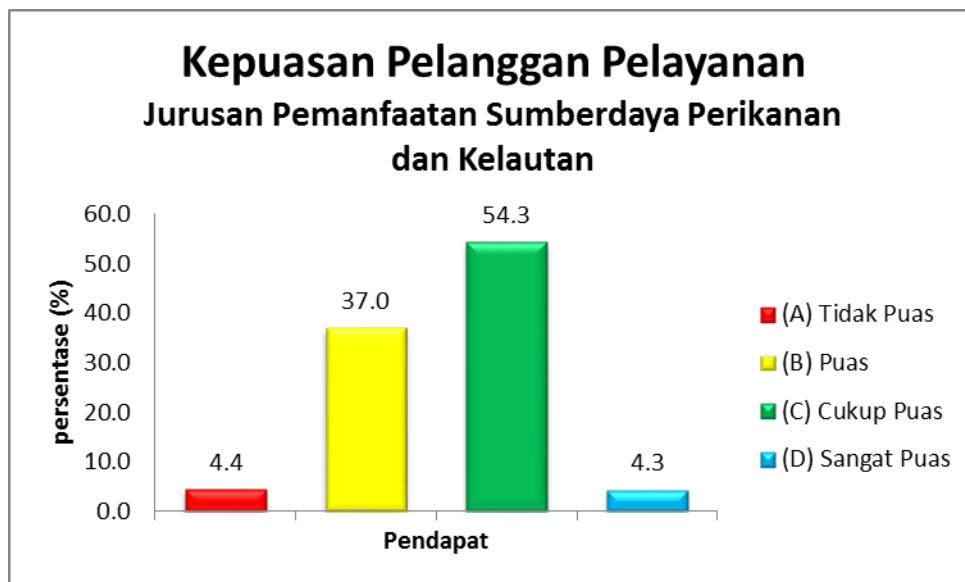
Malang, 17 November 2016
Ketua UJM PSPK,

TTD

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

Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan dan Kelautan

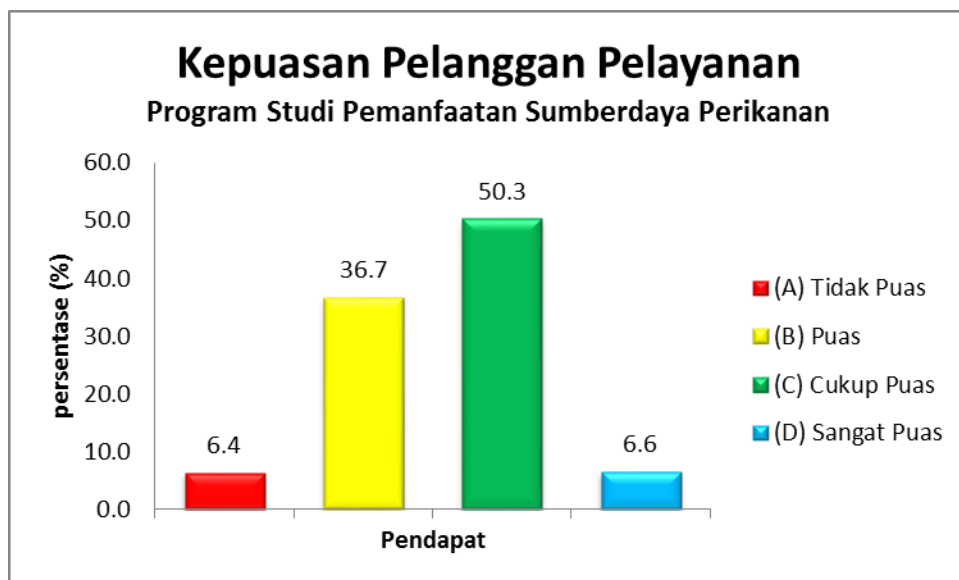
No	Pertanyaan	Pendapat (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	11.4	40.0	45.7	2.9
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	4.3	21.4	72.9	1.4
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	5.7	25.7	61.4	7.1
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0.0	25.7	67.1	7.1
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.0	14.3	80.0	5.7
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	4.3	65.7	27.1	2.9
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	1.4	24.3	68.6	5.7
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	0.0	58.6	38.6	2.9
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	2.9	58.6	37.1	1.4
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	7.1	28.6	61.4	2.9
11	Kecukupan sarana dan prasarana	11.4	44.3	37.1	7.1
Rata-rata		4.4	37.0	54.3	4.3



Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 70 mahasiswa PSPK (35 orang mahasiswa Prodi PSP dan 35 orang mahasiswa Prodi IK) maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Jurusan PSPK** adalah **54,3 %**.

Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan

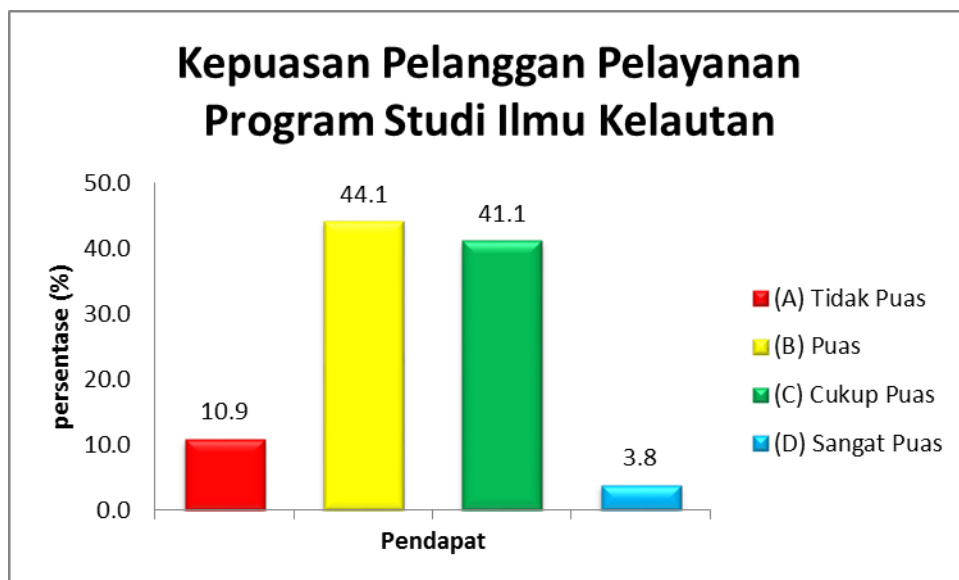
No	Pertanyaan	Pendapat (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	6.3	46.3	46.3	1.3
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	2.5	33.8	61.3	2.5
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3.8	36.3	52.5	7.5
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0.0	36.3	52.5	11.3
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	1.3	18.8	67.5	12.5
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	11.3	47.5	36.3	5.0
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	2.5	32.5	58.8	6.3
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	7.5	41.3	43.8	7.5
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	7.5	46.3	45.0	1.3
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	8.8	31.3	55.0	5.0
11	Kecukupan sarana dan prasarana	18.8	33.8	35.0	12.5
Rata-rata		6.4	36.7	50.3	6.6



Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 80 orang mahasiswa Prodi PSP maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Prodi PSP** adalah **50,3%**.

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Program Studi Ilmu Kelautan

No	Pertanyaan	Pendapat (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	15.6	55.6	28.9	0.0
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	3.3	45.6	50.0	1.1
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	6.7	45.6	45.6	2.2
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0.0	40.0	54.4	5.6
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	4.4	16.7	75.6	3.3
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	14.4	58.9	26.7	0.0
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	7.8	40.0	43.3	8.9
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	15.6	41.1	30.0	13.3
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	5.6	63.3	28.9	2.2
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	13.3	42.2	41.1	3.3
11	Kecukupan sarana dan prasarana	33.3	36.7	27.8	2.2
Rata-rata		10.9	44.1	41.1	3.8



Total Responden : 90 mahasiswa IK

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 90 orang mahasiswa Prodi IK maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Prodi IK** adalah **44,1%**

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

I. DATA PENGGUNA JASA LAYANAN (RESPONDEN)		
(Pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (x) secara penuh <input type="checkbox"/>)		
Unit Kerja Responden	
Umur Respondentahun	
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	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI JURUSAN PEMANFAATAN SUMBERDAYA PERIKANAN DAN KELAUTAN (PSPK)				
(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>jika ada</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

I. DATA PENGGUNA JASA LAYANAN (RESPONDEN)		
(Pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (x) secara penuh <input type="checkbox"/>)		
Unit Kerja Responden	
Umur Respondentahun	
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	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI PROGRAM STUDI PEMANFAATAN SUMBERDAYA PERIKANAN (PSP)				
(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>jika ada</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

I. DATA PENGGUNA JASA LAYANAN (RESPONDEN)		
(Pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (x) secara penuh <input type="checkbox"/>)		
Unit Kerja Responden	
Umur Respondentahun	
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	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI PROGRAM STUDI ILMU KELAUTAN (IK)				
(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>jika ada</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