

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



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2013



EVALUASI KINERJA LAYANAN

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

| | |
|--------------------------|--|
| Kode Dokumen | : 00702 08001 |
| Revisi | : 1 |
| Tanggal | : 30 Oktober 2013 |
| Diajukan oleh | : Sekretaris Jurusan Nurin Hidayati, ST, M.Sc |
| Dikendalikan oleh | : Ketua UJM Syarifah Hikmah JS, S.Pi, M.Sc |
| Disetujui oleh | : Ketua Jurusan Dr. Ir. Daduk Setyhadi, MP |

Lembar Pengesahan

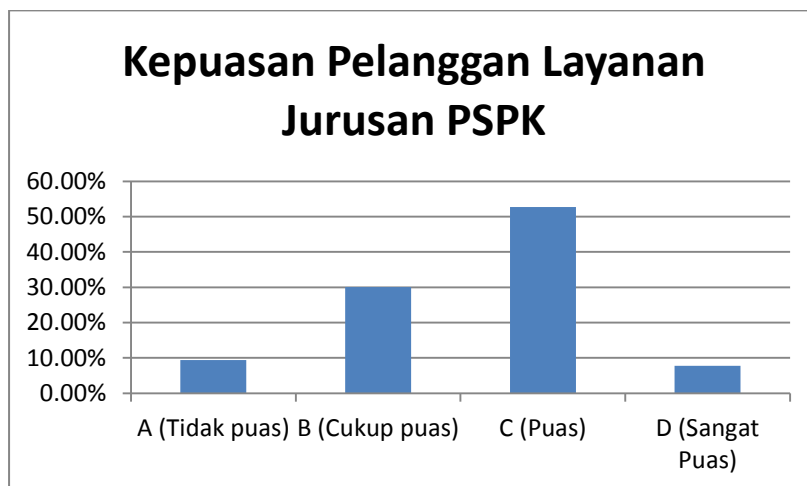
1. Jenis Berkas : Evaluasi Kepuasan Pelanggan
2. Nama unit : Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan dan Kelautan
3. Nama institusi : Universitas Brawijaya
4. Penanggungjawab : Syarifah Hikmah Julinda Sari, S.Pi, M.Sc
5. Tim Penyusun : a. Ledhyane Ika Harlyan, S.Pi, M.Sc
b. Rarasrum Diah Kasitowati, S.Kel, M.Sc, M.Si
c. Putri Maharani Barbara
d. Aldhila Yulistianti
6. Periode penilaian : 2012 - 2013

Malang, 30 Oktober 2013
Ketua UJM PSPK,

Syarifah Hikmah JS, S.Pi, M.Sc
NIK. 84072008120153

Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Jurusan PSPK

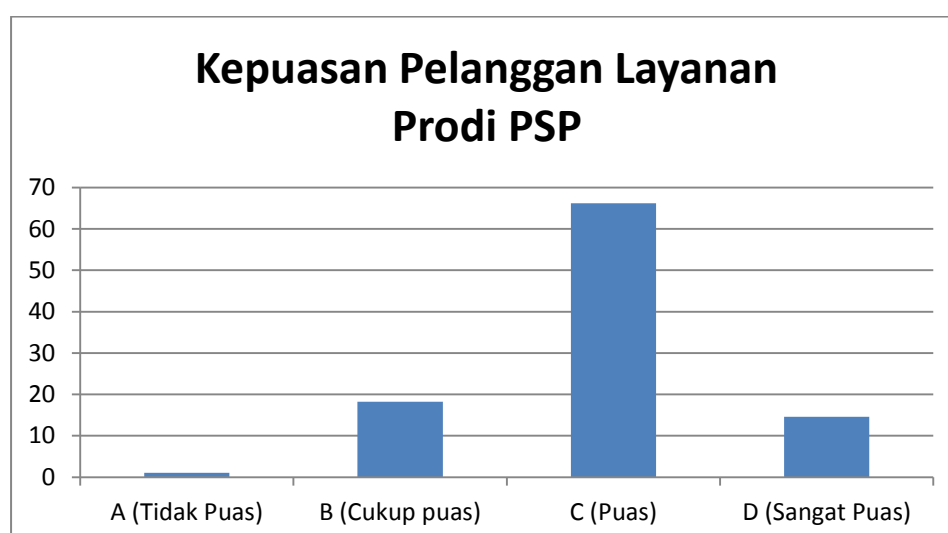
| No | Pertanyaan | Pendapat (%) | | | |
|-----------|---|--------------|------|------|------|
| | | A | B | C | D |
| 1 | Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini | 10,3 | 34,0 | 54,6 | 1,0 |
| 2 | Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya | 10,3 | 25,8 | 57,7 | 6,2 |
| 3 | Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan | 10,3 | 32,0 | 49,5 | 8,2 |
| 4 | Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan | 5,2 | 24,7 | 62,9 | 7,2 |
| 5 | Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan | 8,2 | 23,7 | 52,6 | 15,5 |
| 6 | Kecepatan pelayanan di unit ini | 8,2 | 40,2 | 45,4 | 6,2 |
| 7 | Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan | 8,2 | 22,7 | 59,8 | 9,3 |
| 8 | Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i>Jika ada</i> | 9,3 | 35,1 | 46,4 | 9,3 |
| 9 | Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan | 8,2 | 34,0 | 53,6 | 4,1 |
| 10 | Kenyamanan di unit pelayanan ini | 10,3 | 26,8 | 51,5 | 11,3 |
| 11 | Kecukupan sarana dan prasarana | 14,4 | 32,0 | 45,4 | 7,2 |
| Rata-rata | | 9,4 | 30,1 | 52,7 | 7,8 |



Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 97 mahasiswa PSPK (43 orang mahasiswa Prodi PSP dan 54 orang mahasiswa Prodi IK) maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Jurusan PSPK** adalah **60.5**

Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Program Studi PSP

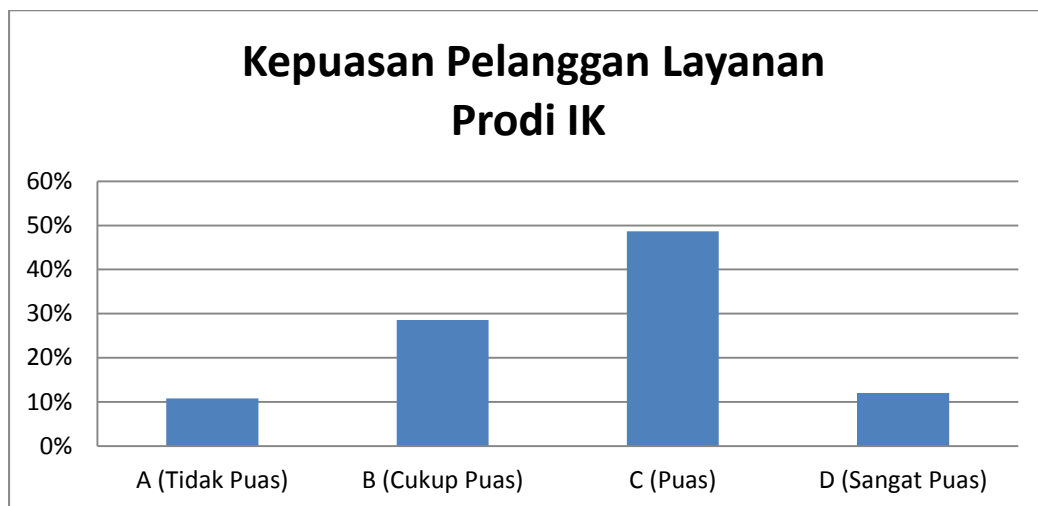
| No | Pertanyaan | Pendapat (%) | | | |
|-----------|---|--------------|------|------|------|
| | | A | B | C | D |
| 1 | Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini | 2,3 | 14 | 72 | 12 |
| 2 | Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya | 4,7 | 9 | 74 | 12 |
| 3 | Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan | 0 | 14 | 77 | 9 |
| 4 | Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan | 0 | 7 | 77 | 16 |
| 5 | Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan | 0 | 19 | 67 | 16 |
| 6 | Kecepatan pelayanan di unit ini | 0 | 30 | 60 | 9 |
| 7 | Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan | 0 | 7 | 74 | 16 |
| 8 | Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i>Jika ada</i> | 0 | 23 | 60 | 16 |
| 9 | Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan | 2,3 | 26 | 53 | 19 |
| 10 | Kenyamanan di unit pelayanan ini | 0,0 | 26 | 56 | 19 |
| 11 | Kecukupan sarana dan prasarana | 2,3 | 26 | 56 | 16 |
| Rata-rata | | 1,1 | 18,2 | 66,2 | 14,6 |



Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 43 orang mahasiswa Prodi PSP maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Prodi PSP** adalah **80.8**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Program Studi Imu Kelautan

| No | PERTANYAAN | PENDAPAT(%) | | | |
|-----------|--|-------------|------|------|------|
| | | A | B | C | D |
| 1 | Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini | 11.1 | 31.5 | 48.1 | 9.3 |
| 2 | Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya | 13.0 | 31.5 | 44.4 | 11.1 |
| 3 | Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan | 11.1 | 31.5 | 37.0 | 20.4 |
| 4 | Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan | 7.4 | 29.6 | 51.9 | 11.1 |
| 5 | Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan | 9.3 | 24.1 | 57.4 | 9.3 |
| 6 | Kecepatan pelayanan di unit ini | 7.4 | 31.5 | 53.7 | 7.4 |
| 7 | Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan | 7.4 | 29.6 | 48.1 | 14.8 |
| 8 | Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada | 13.0 | 27.8 | 48.1 | 11.1 |
| 9 | Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan | 9.3 | 31.5 | 44.4 | 14.8 |
| 10 | Kenyamanan di unit pelayanan ini | 11.1 | 18.5 | 57.4 | 13.0 |
| 11 | Kecukupan sarana dan prasarana | 18.5 | 27.8 | 44.4 | 9.3 |
| Rata-rata | | 10.8 | 28.6 | 48.7 | 12.0 |

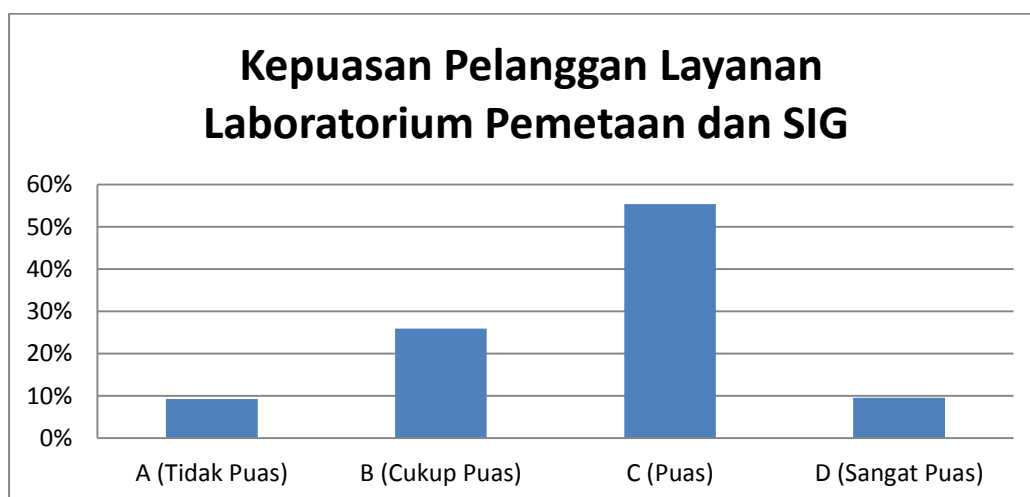


Total Responden : 54 mahasiswa IK

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 54 orang mahasiswa Prodi IK maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Prodi IK** adalah **60.7%**

Hasil Evaluasi Kinerja Layanan Laboratorium Pemetaan

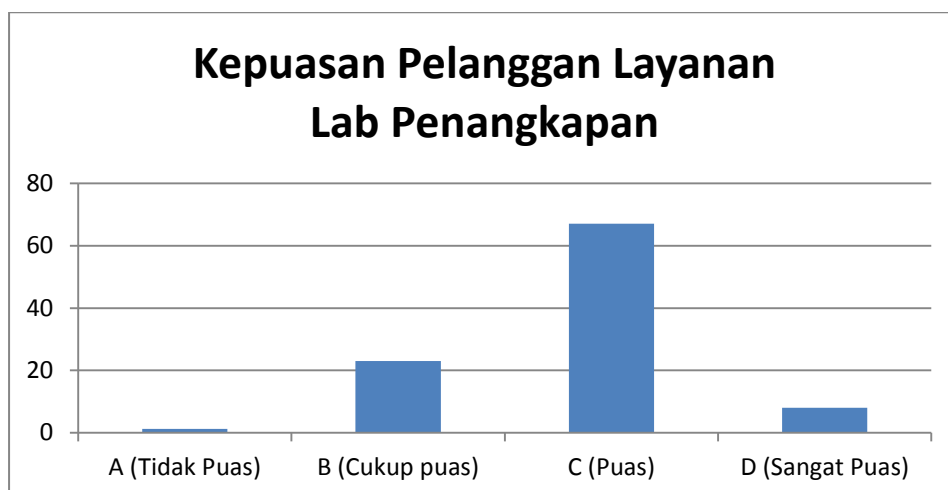
| No | PERTANYAAN | PENDAPAT (%) | | | |
|-----------|---|----------------------|--------------------------|-----------------|------------------------|
| | | A (Tidak Puas) | B (Cuk up Puas) | C (Puas) | D (Sanga t Puas) |
| 1 | Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini | 10.3 | 24.7 | 61.9 | 3.1 |
| 2 | Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya | 10.3 | 17.5 | 62.9 | 9.3 |
| 3 | Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan | 9.3 | 24.7 | 55.7 | 10.3 |
| 4 | Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan | 6.2 | 24.7 | 62.9 | 6.2 |
| 5 | Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan | 5.2 | 27.8 | 52.6 | 14.4 |
| 6 | Kecepatan pelayanan di unit ini | 7.2 | 33.0 | 53.6 | 6.2 |
| 7 | Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan | 11.3 | 17.5 | 57.7 | 13.4 |
| 8 | Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i>Jika ada</i> | 8.2 | 25.8 | 54.6 | 11.3 |
| 9 | Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan | 8.2 | 27.8 | 52.6 | 11.3 |
| 10 | Kenyamanan di unit pelayanan ini | 11.3 | 26.8 | 52.6 | 9.3 |
| 11 | Kecukupan sarana dan prasarana | 13.4 | 34.0 | 42.3 | 10.3 |
| Rata-rata | | 9.2 | 25.9 | 55.4 | 9.6 |



Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 54 orang mahasiswa Prodi IK dan 43 orang mahasiswa Prodi PSP maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Laboratorium Pemetaan adalah 65%

Evaluasi Kinerja Layanan Laboratorium Alat dan Teknik Penangkapan

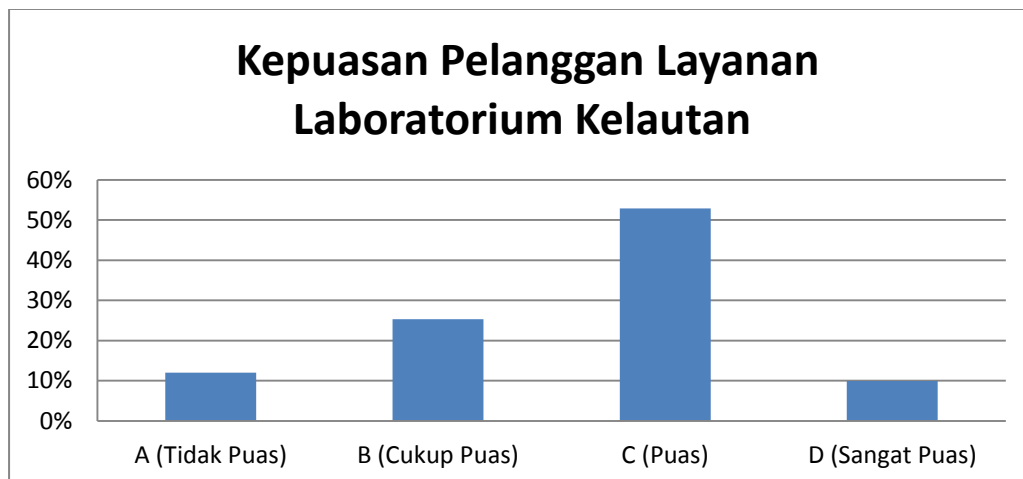
| No | Pertanyaan | Pendapat (%) | | | |
|-----------|---|--------------|------|------|------|
| | | A | B | C | D |
| 1 | Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini | 2,3 | 16,3 | 76,7 | 4,7 |
| 2 | Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya | 2,1 | 9,3 | 79,1 | 7,0 |
| 3 | Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan | 0,0 | 23,3 | 74,4 | 2,3 |
| 4 | Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan | 0,0 | 14,0 | 76,7 | 9,3 |
| 5 | Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan | 0,0 | 25,6 | 69,8 | 4,7 |
| 6 | Kecepatan pelayanan di unit ini | 1,0 | 41,9 | 51,2 | 4,7 |
| 7 | Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan | 0,0 | 20,9 | 58,1 | 20,9 |
| 8 | Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i>Jika ada</i> | 1,0 | 25,6 | 62,8 | 9,3 |
| 9 | Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan | 0,0 | 20,9 | 69,8 | 9,3 |
| 10 | Kenyamanan di unit pelayanan ini | 1,0 | 25,6 | 62,8 | 9,3 |
| 11 | Kecukupan sarana dan prasarana | 7,0 | 30,2 | 55,8 | 7,0 |
| Rata-rata | | 1,3 | 23,0 | 67,0 | 8,0 |



Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 43 orang mahasiswa Prodi PSP maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Lab Penangkapan adalah 75%

Hasil Evaluasi Kinerja Layanan Laboratorium Ilmu Kelautan

| No | PERTANYAAN | PENDAPAT (%) | | | |
|-----------|---|--------------|------|------|------|
| | | A | B | C | D |
| 1 | Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini | 14.8 | 22.2 | 50.0 | 13.0 |
| 2 | Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya | 13.0 | 20.4 | 57.4 | 9.3 |
| 3 | Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan | 13.0 | 25.9 | 48.1 | 13.0 |
| 4 | Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan | 11.1 | 31.5 | 61.1 | - |
| 5 | Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan | 9.3 | 20.4 | 61.1 | 9.3 |
| 6 | Kecepatan pelayanan di unit ini | 7.4 | 38.9 | 38.9 | 13.0 |
| 7 | Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan | 7.4 | 22.2 | 55.6 | 13.0 |
| 8 | Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i>Jika ada</i> | 13.0 | 27.8 | 50.0 | 9.3 |
| 9 | Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan | 9.3 | 22.2 | 59.3 | 9.3 |
| 10 | Kenyamanan di unit pelayanan ini | 13.0 | 24.1 | 55.6 | 7.4 |
| 11 | Kecukupan sarana dan prasarana | 20.4 | 25.9 | 44.4 | 9.3 |
| Rata-rata | | 12 | 25 | 53 | 10 |



Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 54 orang mahasiswa Prodi IK maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Laboratorium Ilmu Kelautan adalah 53.7%

LAMPIRAN

Tanggal:
Periode evaluasi: Juni 2012 – September 2013

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 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 | |

| 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: Juni 2012 – September 2013

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 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 | |

| 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"/> <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: Juni 2012 – September 2013

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 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 | |

| 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: Juni 2012 – September 2013

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 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 | |

| II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI LABORATORIUM KELAUTAN | | | |
|--|--|--|---|
| (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"/> <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: Juni 2012 – September 2013

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 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 | |

| II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI LABORATORIUM TEKNIK PENANGKAPAN IKAN | | | |
|---|--|--|---|
| (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>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: Juni 2012 – September 2013

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 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 | |

| II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI LABORATORIUM PENGINDERAAN JAUH DAN SISTEM INFORMASI GEOGRAFIS | | | |
|---|--|--|---|
| (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: Juni 2012 – September 2013