

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



UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2017

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 Dyah Kasitowati, S.Kel, M.Sc, M.Si
b. Sri Cempaka Prima
c. Gladis Febtrian Suastra
6. Periode penilaian : November 2016- Oktober 2017

Malang, 14 November 2017
Ketua UJM PSPK,

Rarasrum Dyah Kasitowati, S.Kel, M.Sc, M.Si
NIK.2013048609152001

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dapat dilakukan salah satunya dengan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Penetapan nilai kepuasan terhadap layanan dilakukan terhadap seluruh unit kerja di bawah jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan dan Kelautan (PSPK) yaitu Jurusan PSPK, Program Studi Ilmu Kelautan dan Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan. Terdapat 11 unsur pelayanan yang dinilai dalam penentuan nilai IKM yaitu sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan
6	Kecepatan pelayanan di unit ini
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini
11	Kecukupan sarana dan prasarana

Mutu pelayanan dinilai berdasarkan hasil nilai IKM sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam Kep-Men-PAN No 25 tahun 2004 sebagai berikut :

Tabel : Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

A. Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan dan Ilmu Kelautan (PSPK)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN											
UNIT PELAYANAN	Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan dan Kelautan										
ALAMAT	Jalan Veteran Malang, 65145 Jawa Timur										
	No Telp/fax :										
KATEGORI	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
TIDAK PUAS	5	2	1	0	0	6	5	8	1	7	10
KURANG PUAS	52	50	34	44	24	66	36	62	50	52	50
PUAS	111	120	111	123	144	87	117	75	123	96	96
SANGAT PUAS	28	32	40	48	60	28	52	44	32	40	32
Jumlah nilai per unsur	196	204	186	215	228	187	210	189	206	195	188
NRR per unsur	2.6	2.7	2.5	2.9	3.04	2.5	2.8	2.5	2.7	2.6	2.5
NRR tertimbang per unsur	0.235	0.24	0.22	0.26	0.27	0.22	0.25	0.23	0.25	0.23	0.23
IKM unit pelayanan	66.12										

Keterangan :

- U1 s/d U11 : Unsur pelayanan
- NRR : nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

(Sumber : Modifikasi Kepmenpan No 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah)

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 75 responden dari Jurusan PSPK (35 orang mahasiswa Prodi PSP, 35 orang mahasiswa Prodi IK dan 5 orang Dosen PSPK) maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Jurusan PSPK adalah **66.12**. berdasarkan nilai tersebut kinerja unit pelayanan jurusan PSPK adalah **BAIK**.

B. Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan (PSP)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN											
UNIT PELAYANAN	Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan										
ALAMAT	Jalan Veteran Malang, 65145 Jawa Timur										
	No Telp/fax :										
KATEGORI	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
TIDAK PUAS	3	1	1	1	1	1	6	6	0	1	7
KURANG PUAS	54	34	46	36	20	78	16	56	76	46	64
PUAS	108	147	126	138	153	69	153	72	78	120	75
SANGAT PUAS	16	12	16	20	32	28	20	48	24	24	24
Jumlah nilai per unsur	181	194	189	195	206	176	195	182	178	191	170
NRR per unsur	2.6	2.8	2.7	2.8	2.9	2.5	2.8	2.6	2.5	2.7	2.4
NRR tertimbang per unsur	0.23	0.25	0.24	0.25	0.26	0.23	0.25	0.23	0.23	0.25	0.22
IKM unit pelayanan	66.12										

Keterangan :

- U1 s/d U11 : Unsur pelayanan
- NRR : nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

(Sumber : Modifikasi Kepmenpan No 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah)

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 70 orang responden dari Mahasiswa PSP maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap program studi PSP adalah **66.12**. berdasarkan nilai tersebut kinerja unit pelayanan program studi PSP adalah **BAIK**.

A. Program Studi Ilmu Kelautan (IK)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN											
UNIT PELAYANAN	Program Studi Ilmu Kelautan										
ALAMAT	Jalan Veteran Malang, 65145 Jawa Timur										
	No Telp/fax :										
KATEGORI	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
TIDAK PUAS	3	1	2	0	0	12	1	9	5	7	17
KURANG PUAS	58	60	56	46	22	56	60	52	74	42	46
PUAS	105	114	117	141	144	87	102	63	72	105	69
SANGAT PUAS	32	24	24	20	64	24	40	68	36	48	48
Jumlah nilai per unsur	198	199	199	207	230	179	203	192	187	202	180
NRR per unsur	2.6	2.7	2.7	2.8	3.1	2.4	2.7	2.6	2.5	2.7	2.4
NRR tertimbang per unsur	0.24	0.24	0.24	0.25	0.28	0.21	0.24	0.23	0.22	0.24	0.22
IKM unit pelayanan	65.28										

Keterangan :

- U1 s/d U11 : Unsur pelayanan
- NRR : nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

(Sumber : Modifikasi Kepmenpan No 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah)

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 75 responden (70 orang mahasiswa IK dan 5 orang dosen IK) maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap program studi IK adalah **65.28**. berdasarkan nilai tersebut kinerja unit pelayanan program studi IK adalah **BAIK**.

LAMPIRAN

Tanggal:
 Periode evaluasi: November 2015 – Oktober 2016

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: November 2015 – Oktober 2016

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.	b. 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: November 2015 – Oktober 2016

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: November 2015 – Oktober 2016