

EVALUASI KINERJA LAYANAN
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan



UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2014



EVALUASI KINERJA LAYANAN

**FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
(F P I K)**

Kode Dokumen	: 00702 08001
Revisi	: 0
Tanggal	: 7 Oktober 2014
Diajukan oleh	: Ketua GJM FPIK
	Dr. Asus Maizar S.H., SPi, MP
Dikendalikan oleh	: Manajemen Representatif
	Dr.Ir. Happy Nursyam, MS
Disetujui oleh	: Dekan FPIK
	Prof. Dr. Ir. Diana Arfiati, MS.

Lembar Pengesahan

1. Jenis Berkas : Evaluasi Kepuasan Pelanggan
2. Nama unit : Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
3. Nama institusi : Universitas Brawijaya
4. Penanggungjawab : Dr. Asus Maizar, SH, S.Pi, MP
5. Tim Penyusun : a. Syarifah Hikmah Julinda, S.Pi, M.Sc
b. M. Arif As'adi, M.Sc
c. Bayu Kusuma, S.Pi, M.Sc
d. Nasrullah Bai Arifin, M.S
e. Sulastri Arsyad, M.Sc
f. Michael A.P.P., S.Pi
g. Yuni Widyawati, S.Pi
h. Rarasrum Dyah Kasitowati, S.Kel, M.Sc, M.Si
i. Ledhyane Ika Harlyan, S.Pi, M.Sc
j. Feni Iranawati, PhD
k. Kharisma Wisnu Sesanty
l. Azmy Fadly Aprilyandara
m. Reyhan Mahendra Dwinusa
n. Gannisa Alfin C.
6. Periode penilaian : 2013 – 2014

Malang, 7 Oktober 2014

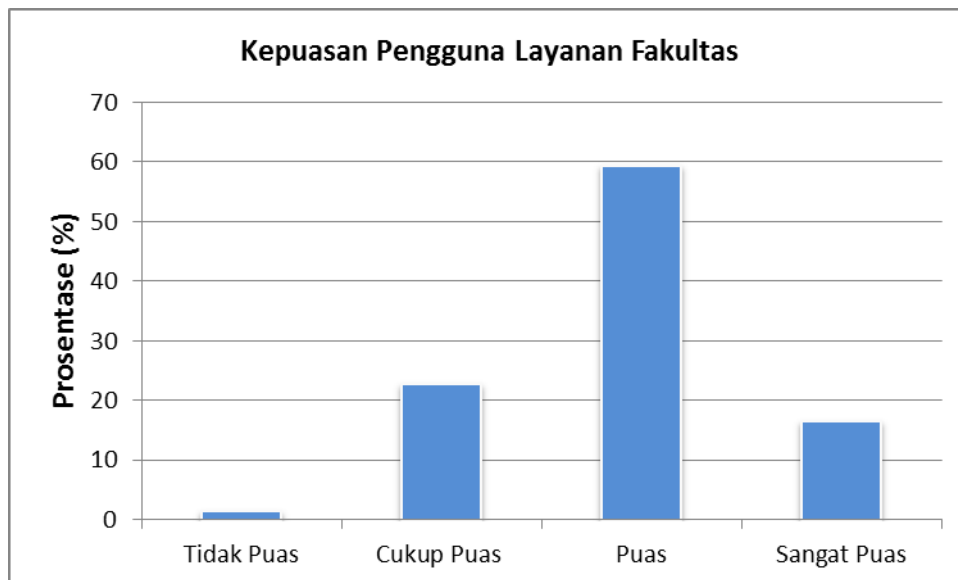
Ketua GJM FPIK

Dr. Asus Maizar, SH, S.Pi, MP

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Publik Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	1.22	23.17	63.41	12.20
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	0.00	21.95	67.07	10.98
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	2.44	9.76	68.29	19.51
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	1.22	13.41	69.51	15.85
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	7.32	70.73	21.95
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	1.22	29.27	58.54	10.98
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0.00	19.51	52.44	28.05
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	1.22	42.68	36.59	19.51
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	2.44	32.93	48.78	15.85
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	1.22	21.95	60.98	15.85
11	Kecukupan sarana dan prasarana	4.88	28.05	56.10	10.98
	Rata-rata	1.44	22.73	59.31	16.52

Total Responden : 82

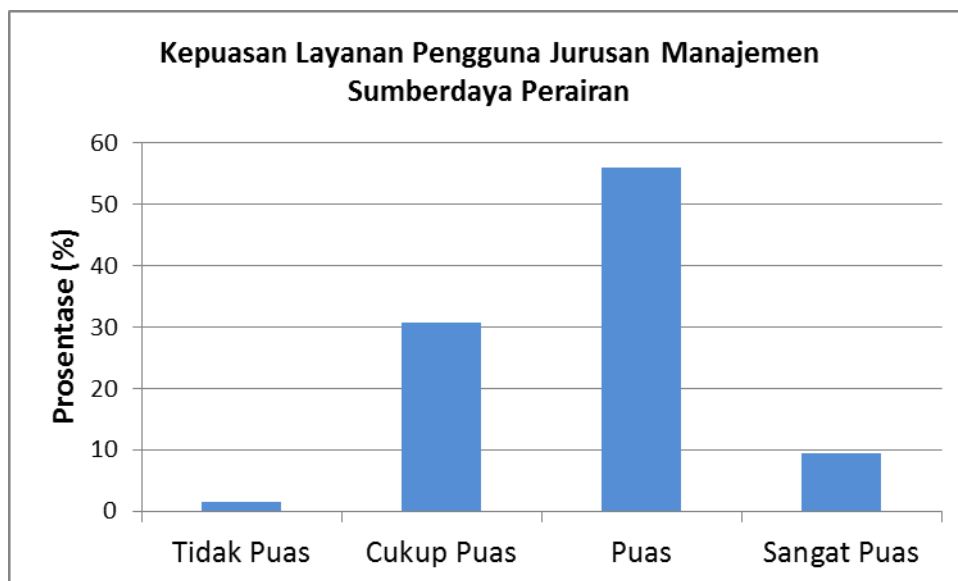


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 82 orang mahasiswa Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan** adalah **75.83 %**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Jurusan Manajemen Sumber Daya Perairan

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	0.00	31.1 1	60.0 0	8.89
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	0.00	20.0 0	75.5 6	4.44
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	22.2 2	71.1 1	6.67
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0.00	22.2 2	66.6 7	11.1 1
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	22.2 2	66.6 7	11.1 1
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	0.00	42.2 2	46.6 7	11.1 1
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0.00	26.6 7	62.2 2	11.1 1
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	4.44	44.4 4	40.0 0	11.1 1
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	2.22	48.8 9	33.3 3	13.3 3
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	2.22	24.4 4	42.2 2	6.67
11	Kecukupan sarana dan prasarana	6.67	33.3 3	51.1 1	8.89
	Rata-rata	1.41	30.7 1	55.9 6	9.49

Total Responden : 45

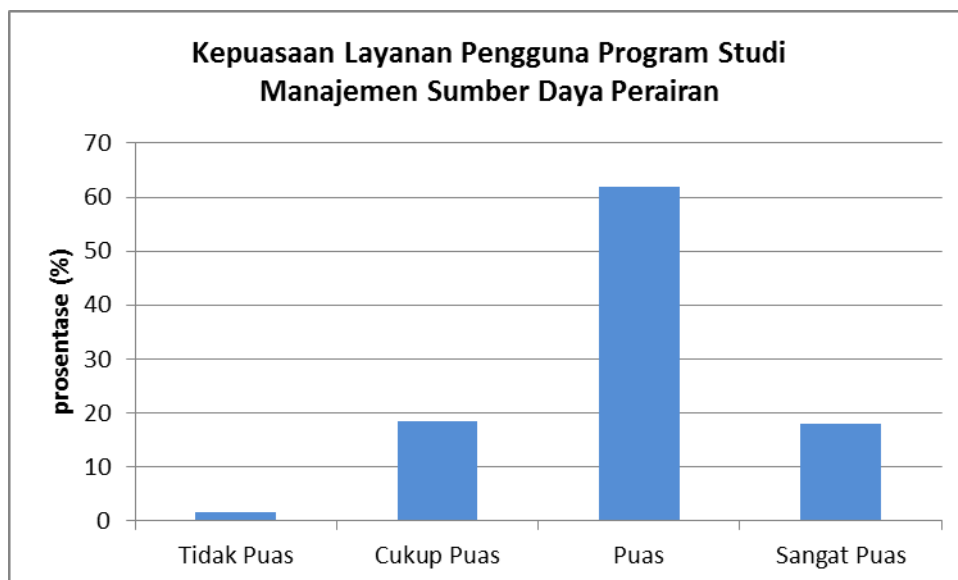


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 45 mahasiswa Jurusan Manajemen Sumber Daya Perairan maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Jurusan Studi MSP** adalah **65.45 %**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Program Studi Manajemen Sumber Daya Perairan

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	2.56	28.21	56.41	12.82
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	0.00	12.82	69.23	17.95
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	5.13	12.82	69.23	12.82
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0.00	17.95	69.23	12.82
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	5.13	76.92	17.95
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	0.00	35.90	46.15	17.95
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0.00	15.38	76.92	7.69
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	0.00	20.51	53.85	25.64
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	2.56	20.51	48.72	28.21
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	2.56	5.13	66.67	25.64
11	Kecukupan sarana dan prasarana	4.65	28.21	48.72	17.95
	Rata-rata	1.59	18.41	62.00	17.95

Total Responden : 39

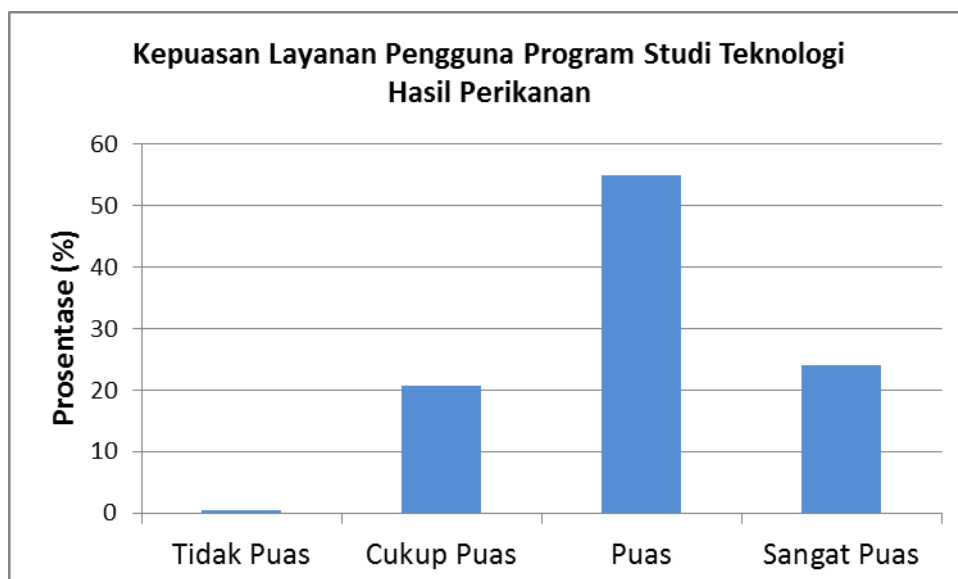


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 39 mahasiswa Manajemen Sumber Daya Perairan) maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Program Studi MSP** adalah **79.95 %**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Program Studi Teknologi Hasil Perikanan

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	0.00	14.00	70.00	16.00
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	0.00	14.00	62.00	24.00
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	2.00	6.00	62.00	30.00
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0.00	8.00	64.00	28.00
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	12.00	46.00	42.00
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	0.00	24.00	64.00	12.00
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0.00	50.00	40.00	10.00
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	0.00	28.00	42.00	30.00
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	0.00	24.00	50.00	26.00
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	0.00	14.00	60.00	26.00
11	Kecukupan sarana dan prasarana	2.00	34.00	44.00	20.00
	Rata-rata	0.36	20.73	54.91	24.00

Total Responden : 50

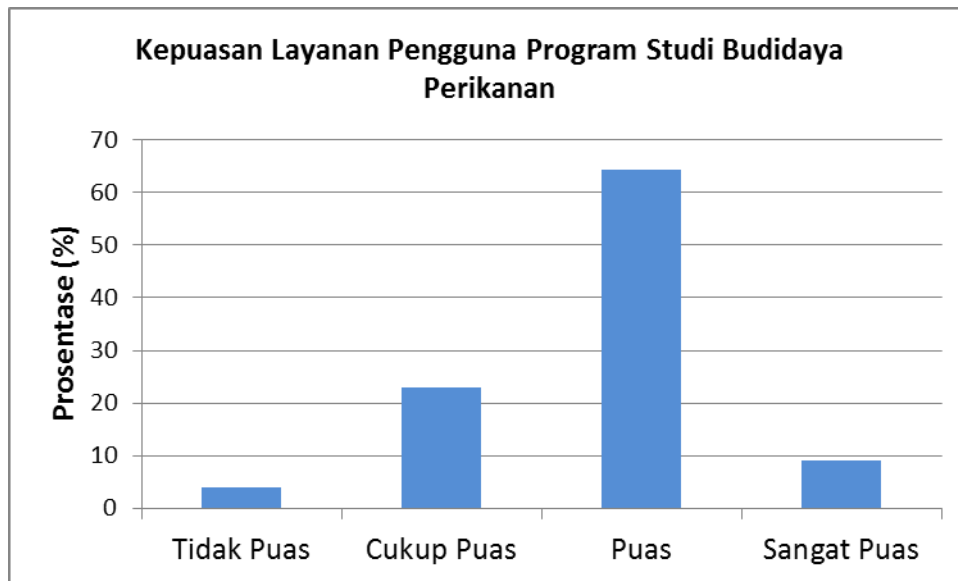


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 50 mahasiswa Teknologi Hasil Perikanan maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Program Studi THP** adalah **78.91 %**

**Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Program Studi
Budidaya Perikanan**

N O	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	2.33	25.58	69.77	2.33
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	4.65	9.30	69.77	16.28
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	6.98	11.63	72.09	9.30
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0.00	20.93	67.44	11.63
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	18.60	69.77	11.63
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	4.65	25.58	58.14	11.63
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0.00	16.28	74.42	9.30
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	2.33	37.21	46.51	13.95
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	2.33	44.19	48.84	4.65
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	6.98	20.93	69.77	2.33
11	Kecukupan sarana dan prasarana	11.63	20.93	60.47	6.98
	Rata-rata	3.81	22.83	64.27	9.09

Total Responden : 43

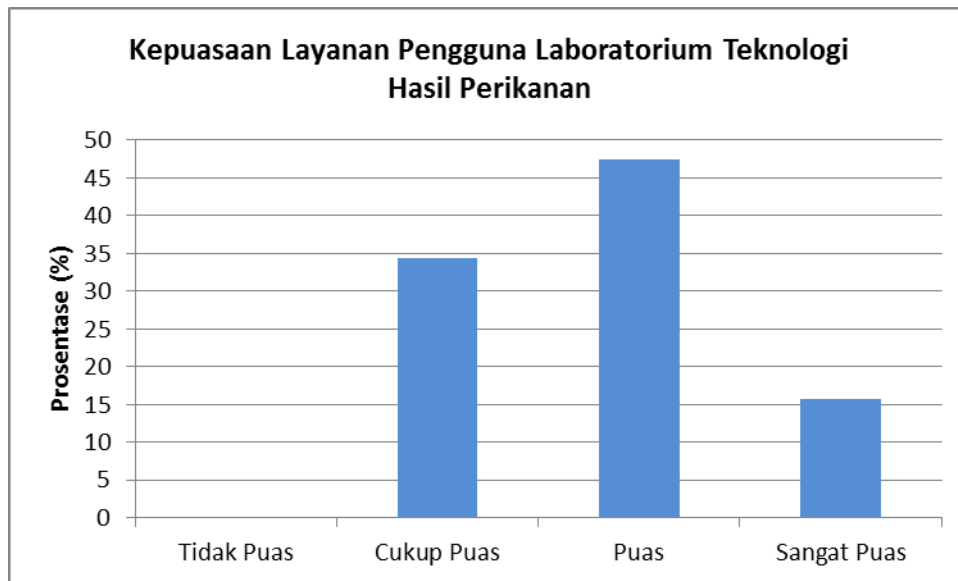


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 43 mahasiswa Budidaya Perikanan maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Program Studi BP** adalah **73.36 %**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Publik Laboratorium Teknologi Hasil Perikanan

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	0.00	27.78	61.11	11.11
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	0.00	27.78	66.67	5.56
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	22.22	61.11	16.67
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0.00	16.67	61.11	22.22
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	16.67	55.56	27.78
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	0.00	33.33	61.11	5.56
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0.00	38.89	16.67	16.67
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	0.00	50.00	16.67	33.33
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	0.00	44.44	44.44	11.11
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	0.00	38.89	50.00	11.11
11	Kecukupan sarana dan prasarana	0.00	61.11	27.78	11.11
	Rata-rata	0.00	34.34	47.47	15.66

Total Responden : 18

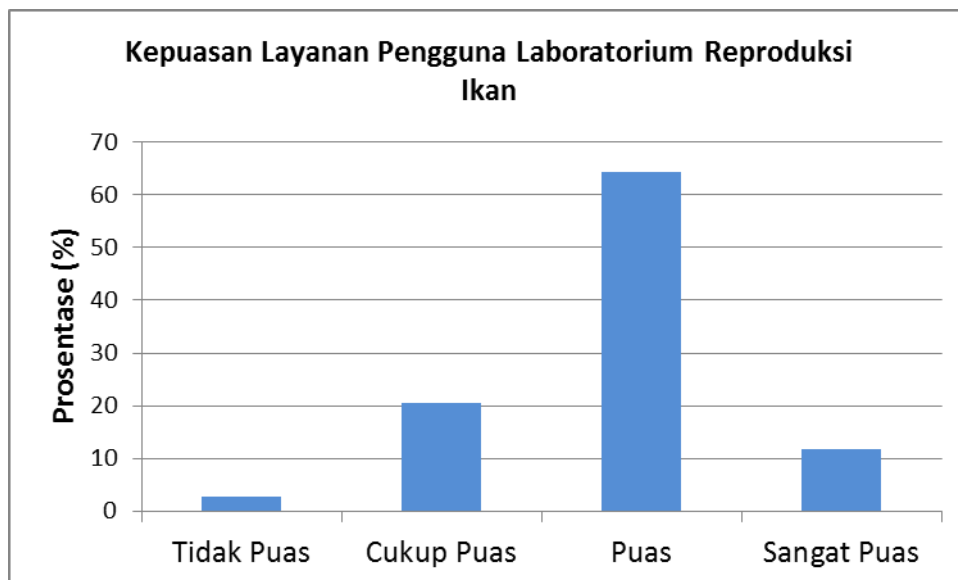


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 18 orang mahasiswa pengguna Laboratorium Teknologi Hasil Perikanan maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Laboratorium Teknologi Hasil Perikanan adalah 63.13 %**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Publik Laboratorium Reproduksi Perikanan

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	4.65	20.93	69.77	4.65
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	0.00	18.60	65.12	16.28
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	2.33	11.63	76.74	9.30
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	2.33	16.28	60.47	18.60
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	2.33	13.95	72.09	11.63
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	2.33	20.93	62.79	11.63
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	2.33	25.58	60.47	11.63
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	2.33	34.88	51.16	11.63
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	4.65	32.56	48.84	13.95
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	2.33	13.95	74.42	9.30
11	Kecukupan sarana dan prasarana	4.65	16.28	67.44	11.63
	Rata-rata	2.75	20.51	64.48	11.84

Total Responden : 43

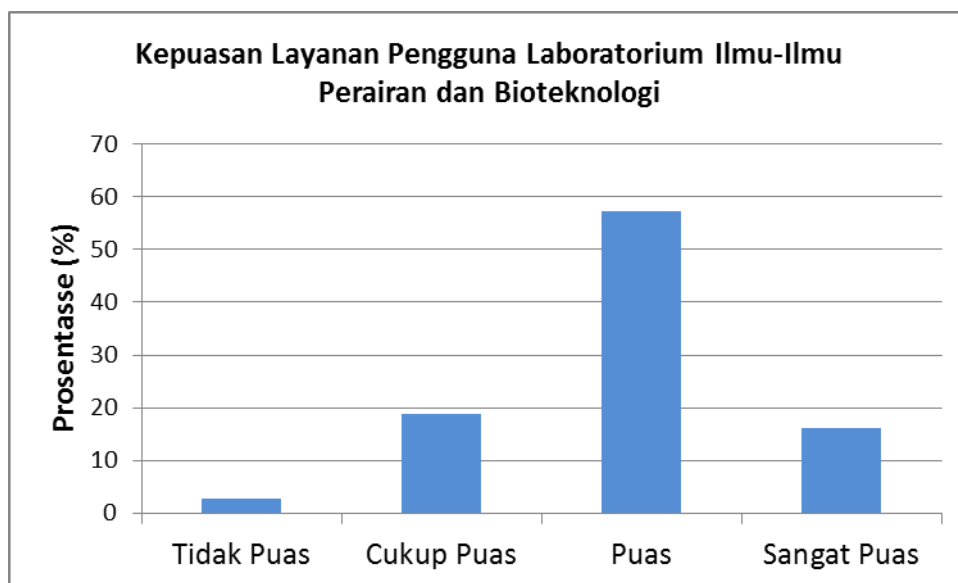


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 43 orang mahasiswa pengguna Laboratorium Reproduksi Ikan maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Laboratorium Reproduksi Ikan adalah 76.32 %**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Publik Laboratorium Ilmu-Ilmu Perairan dan Bioteknologi

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	0.00	17.07	46.34	7.32
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	0.00	17.07	60.98	19.51
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	7.32	9.76	63.41	19.51
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0.00	17.07	63.41	19.51
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	17.07	53.66	17.07
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	4.88	31.71	51.22	12.20
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	2.44	14.63	65.85	17.07
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	0.00	26.83	53.66	19.51
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	2.44	26.83	36.59	21.95
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	4.88	4.88	78.05	12.20
11	Kecukupan sarana dan prasarana	7.32	24.39	56.10	12.20
	Rata-rata	2.66	18.85	57.21	16.19

Total Responden : 41

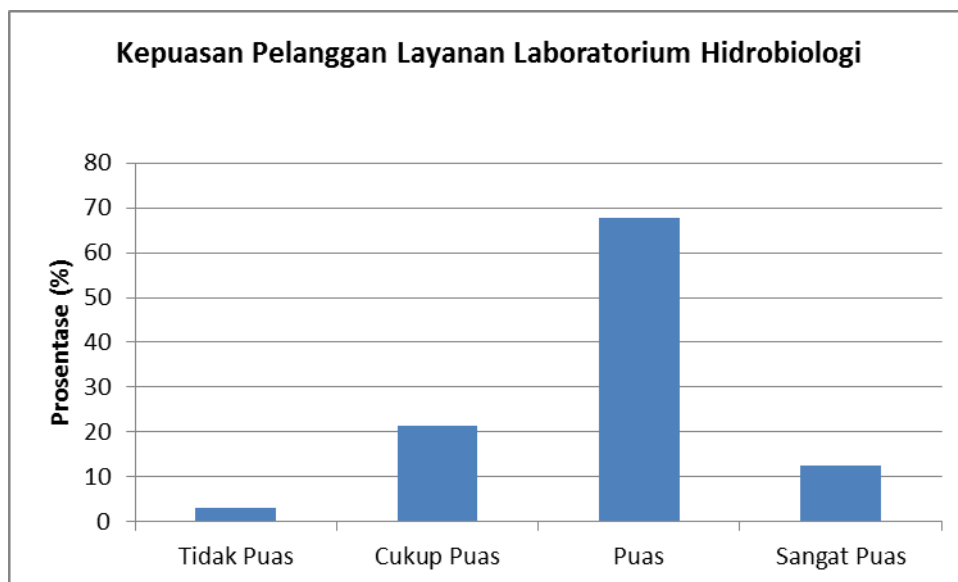


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 41 orang mahasiswa pengguna Laboratorium Ilmu-Ilmu Perairan dan Bioteknologi maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Laboratorium Ilmu- Ilmu Perairan dan Bioteknologi** adalah **73.04 %**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Publik Laboratorium Hidrobiologi

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	4.88	21.95	73.17	0.00
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	2.44	17.07	73.17	7.32
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	2.44	14.63	68.29	14.63
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	2.44	17.07	70.73	9.76
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	29.27	65.85	4.88
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	2.44	24.39	63.41	63.41
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	2.44	24.39	58.54	14.63
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	2.44	26.83	65.85	4.88
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	2.44	26.83	63.41	7.32
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	4.88	24.39	68.29	2.44
11	Kecukupan sarana dan prasarana	7.32	9.76	73.17	9.76
	Rata-rata	3.10	21.51	67.63	12.64

TOTAL RESPONDEN : 41

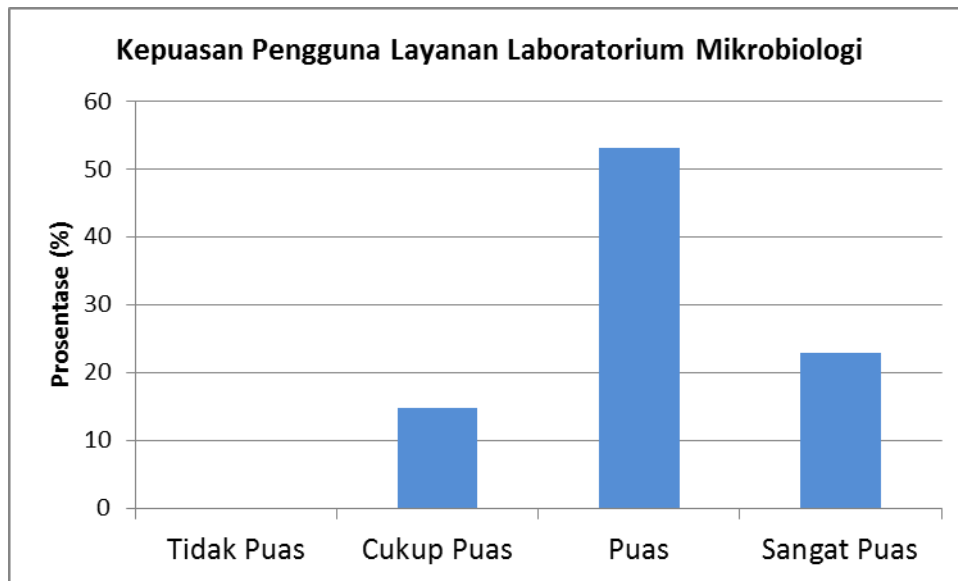


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 41 orang mahasiswa yang menggunakan Laboratorium Hidrobiologi maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Laboratorium Hidrobiologi** adalah **80.27 %**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Publik Laboratorium Mikrobiologi

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	0.00	14.29	65.31	20.41
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	0.00	10.20	71.43	18.37
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	10.20	61.22	28.57
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0.00	17.07	70.73	9.76
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	12.24	53.06	34.69
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	0.00	10.20	75.51	14.29
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0.00	20.41	51.02	26.53
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	0.00	30.61	40.82	28.57
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	0.00	14.29	22.45	32.65
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	0.00	10.20	38.78	18.37
11	Kecukupan sarana dan prasarana	0.00	12.24	34.69	20.41
	Rata-rata	0.00	14.72	53.18	22.96

Total Responden : 49

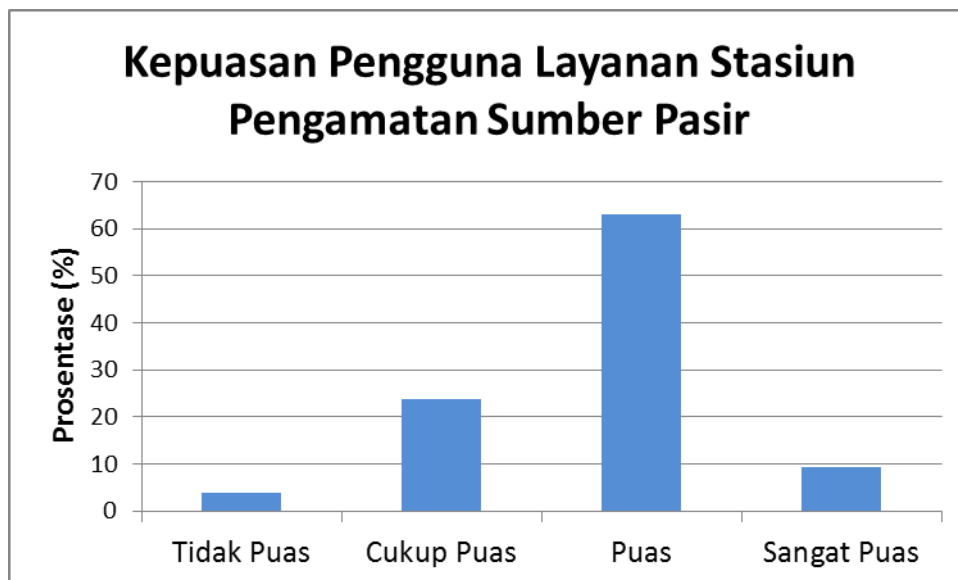


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 49 orang mahasiswa yang menggunakan Laboratorium Mikrobiologi maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Laboratorium Mikrobiologi** adalah **76.14 %**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Publik Stasiun Pengamatan Sumber Pasir

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	0.00	30.00	65.00	5.00
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	5.00	25.00	62.50	7.50
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	2.50	22.50	55.00	20.00
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	2.50	17.50	70.00	10.00
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	2.50	25.00	65.00	7.50
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	5.00	22.50	62.50	10.00
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0.00	20.00	70.00	10.00
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	5.00	42.50	42.50	10.00
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	7.50	30.00	60.00	2.50
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	5.00	15.00	67.50	12.50
11	Kecukupan sarana dan prasarana	7.50	12.50	72.50	7.50
	Rata-rata	3.86	23.86	62.95	9.32

Total Responden : 40

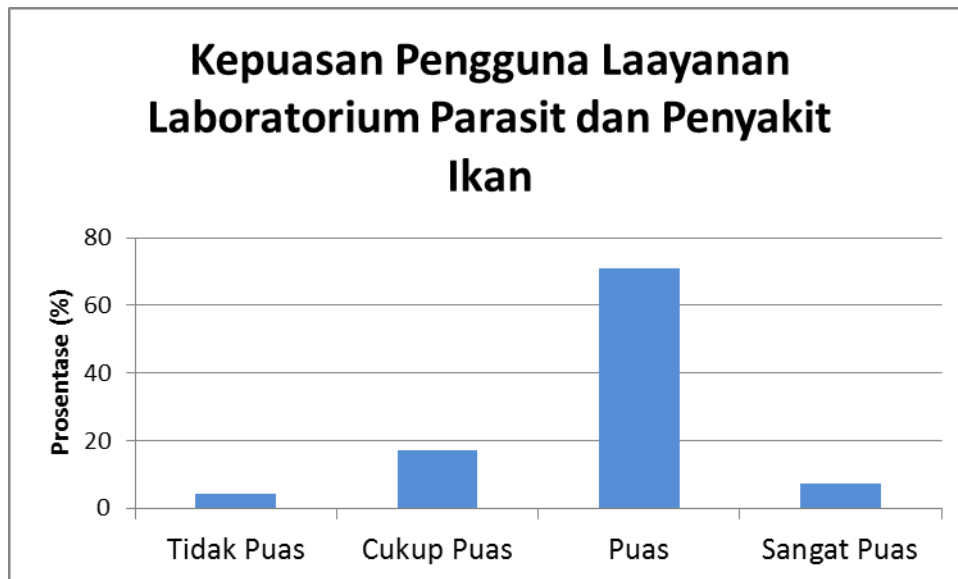


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 40 orang mahasiswa pengguna stasiun pengamatan Sumber Pasir maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Stasiun Pengamatan Sumber Pasir adalah 72.27%**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Publik Laboratorium Parasit dan Penyakit Ikan

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	7.50	20.00	67.50	5.00
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	2.50	12.50	82.50	2.50
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	2.50	10.00	80.00	7.50
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	2.50	7.50	82.50	7.50
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	2.50	12.50	80.00	5.00
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	5.00	17.50	67.50	10.00
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0.00	17.50	70.00	12.50
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	7.50	25.00	65.00	2.50
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	5.00	30.00	57.50	7.50
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	5.00	17.50	67.50	7.50
11	Kecukupan sarana dan prasarana	7.50	20.00	62.50	10.00
	Rata-rata	4.32	17.27	71.14	7.05

Total Responden: 40

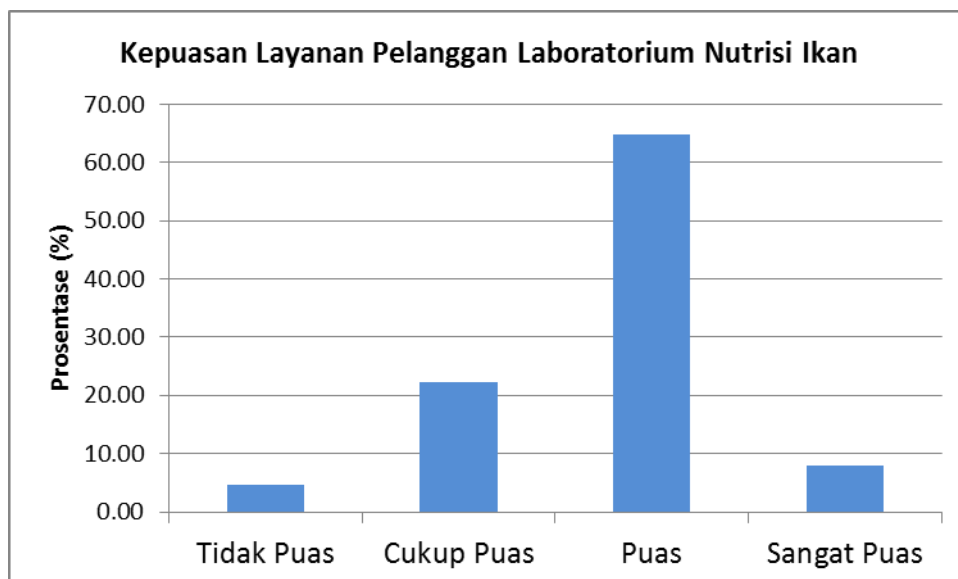


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 40 orang mahasiswa pengguna stasiun pengamatan Sumber Pasir maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Laboratorium Parasit dan Penyakit Ikan adalah 78.19%**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Publik Laboratorium Nutrisi

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	2.38	23.81	66.67	4.76
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	0.00	19.05	71.43	9.52
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	2.38	23.81	69.05	4.76
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	2.38	9.52	76.19	11.90
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	2.38	14.29	76.19	7.14
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	4.76	28.57	54.76	11.90
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	2.38	19.05	61.90	16.67
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	7.14	26.19	59.52	7.14
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	9.52	35.71	50.00	4.76
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	7.14	21.43	64.29	7.14
11	Kecukupan sarana dan prasarana	9.52	23.81	61.90	2.38
	Rata-rata	4.55	22.29	64.72	8.01

Total Responden : 42

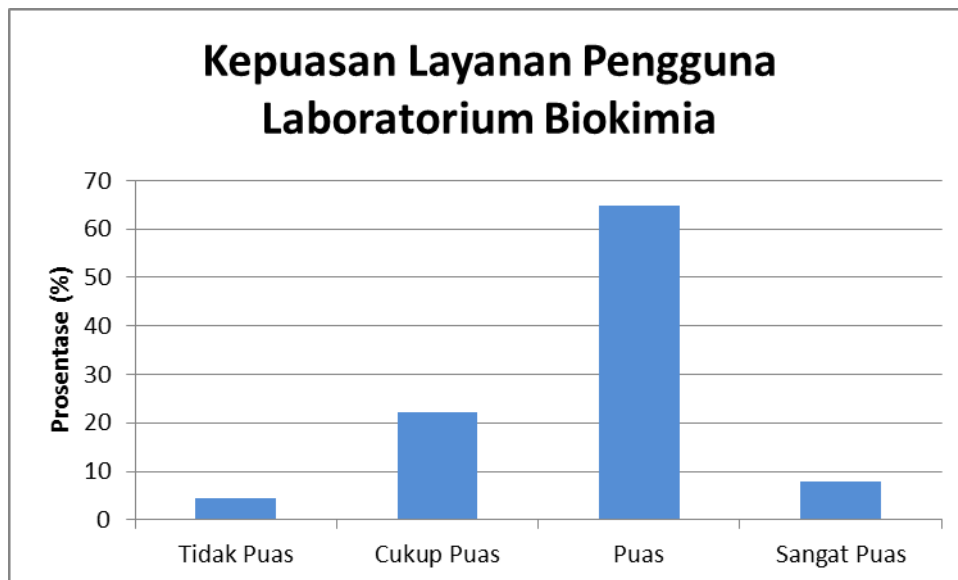


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 42 orang mahasiswa pengguna Laboratorium Nutrisi Ikan maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Laboratorium Nutrisi Ikan adalah 72.73 %**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Publik Laboratorium Biokimia Ikan

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	0.00	9.09	60.61	30.30
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	0.00	0.00	66.67	33.33
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	3.03	69.70	27.27
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0.00	3.03	60.61	36.36
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	3.03	60.61	36.36
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	0.00	3.03	84.85	12.12
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0.00	6.06	45.45	48.48
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	0.00	18.18	45.45	36.36
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	0.00	18.18	36.36	45.45
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	0.00	6.06	66.67	27.27
11	Kecukupan sarana dan prasarana	3.03	21.21	45.45	30.30
	Rata-rata	0.28	8.26	58.40	33.06

Total Responden : 33

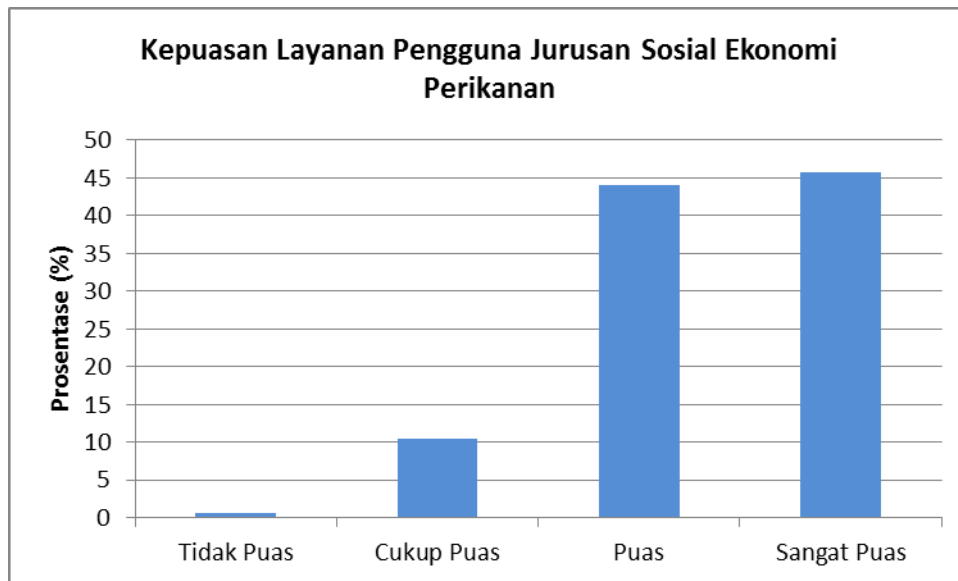


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 33 orang mahasiswa pengguna Laboratorium Biokimia Ikan maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Laboratorium Biokimia adalah 91.46 %**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Publik Jurusan Sosial Ekonomi Perikanan

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	0.0 0	9.38	40.6 3	50.0 0
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	0.0 0	9.38	43.7 5	46.8 8
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.0 0	6.25	56.2 5	37.5 0
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0.0 0	3.13	50.0 0	46.8 8
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.0 0	3.13	53.1 3	43.7 5
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	0.0 0	15.6 3	43.7 5	40.6 3
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0.0 0	0.00	43.7 5	56.2 5
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	3.1 3	25.0 0	31.2 5	40.6 3
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	0.0 0	18.7 5	28.1 3	53.1 3
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	0.0 0	9.38	46.8 8	43.7 5
11	Kecukupan sarana dan prasarana	3.1 3	15.6 3	46.8 8	43.7 5
	Rata-rata	0.5 7	10.5 1	44.0 3	45.7 4

Total Responden : 32

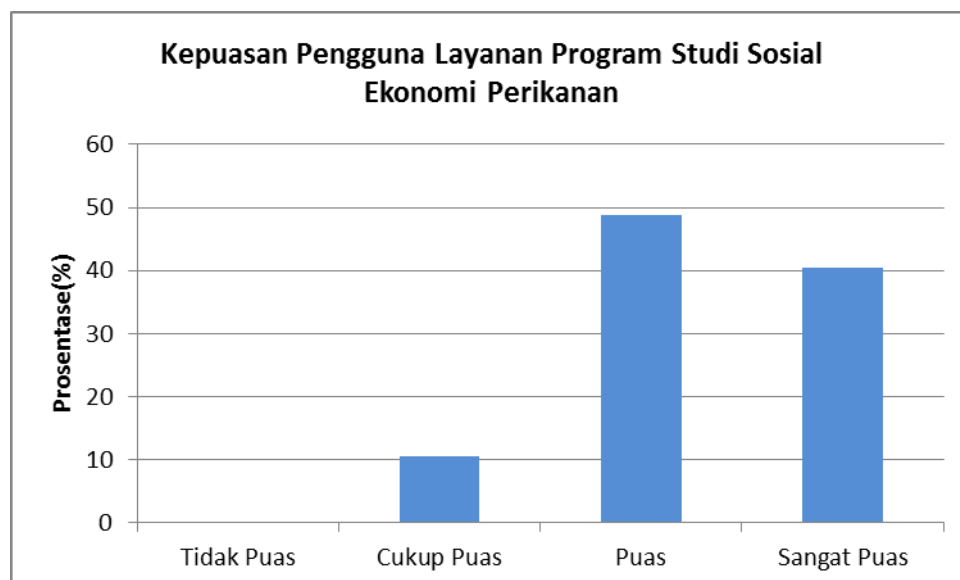


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 32 orang mahasiswa jurusan Sosial Ekonomi Perikanan maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Jurusan Sosial Ekonomi Perikanan adalah 89.77 %**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Publik Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	0.00	7.89	55.26	36.84
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	0.00	2.63	60.53	36.84
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	2.63	47.37	50.00
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0.00	2.63	55.26	42.11
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	5.26	63.16	31.58
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	0.00	23.68	34.21	42.11
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0.00	5.26	47.37	47.37
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	0.00	26.32	28.95	44.74
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	0.00	15.79	39.47	44.74
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	0.00	7.89	55.26	36.84
11	Kecukupan sarana dan prasarana	2.63	15.79	50.00	31.58
	Rata-rata	0.24	10.53	48.80	40.43

Total Responden :38

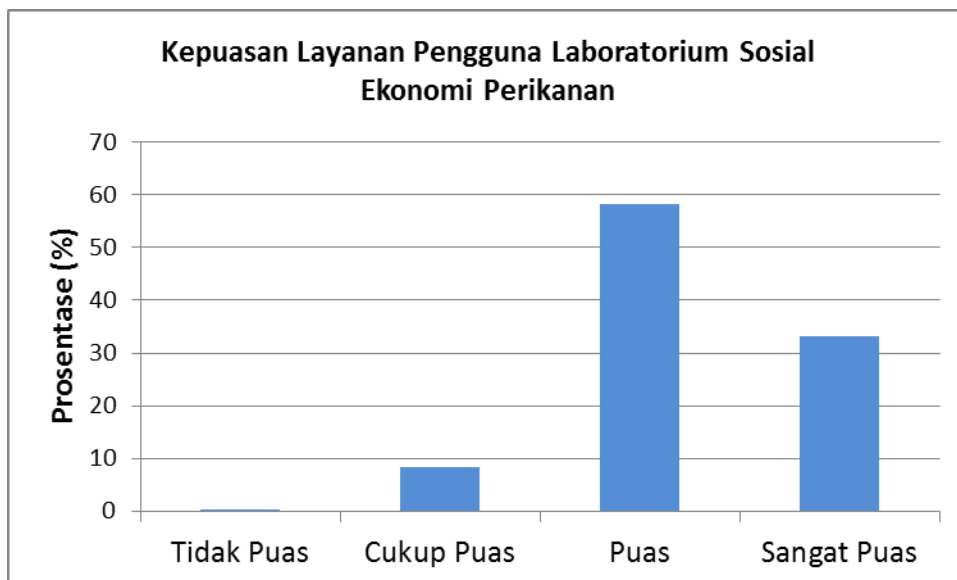


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 38 orang mahasiswa program studi Sosial Ekonomi Perikanan maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan adalah 89.23 %**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Publik Laboratorium Sosial Ekonomi Perikanan

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	0.00	7.69	53.85	38.46
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	0.00	7.69	61.54	30.77
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	0.00	58.97	41.03
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0.00	7.69	51.28	41.03
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	5.13	66.67	28.21
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	0.00	10.26	48.72	41.03
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0.00	5.13	48.72	46.15
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	0.00	17.95	38.46	43.59
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	0.00	17.95	41.03	41.03
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	0.00	15.38	53.85	30.77
11	Kecukupan sarana dan prasarana	2.56	25.64	28.21	43.59
	Rata-rata	0.23	10.96	50.12	38.69

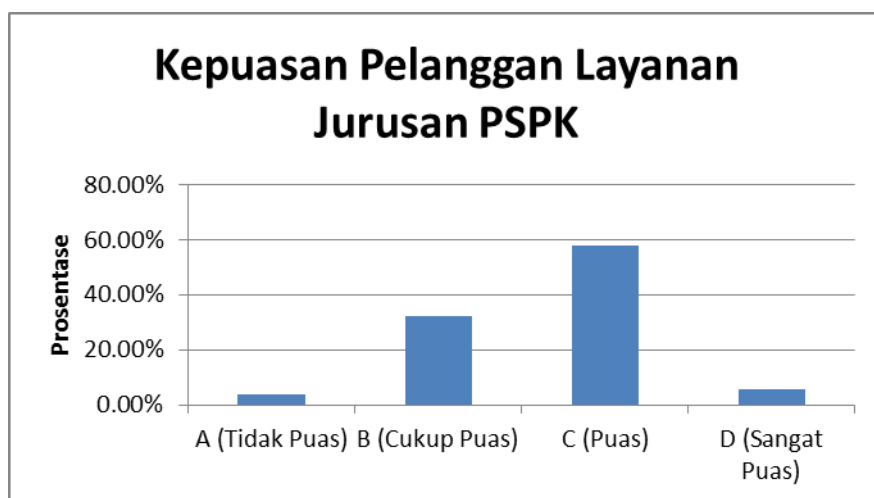
Total Responden : 39



Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 39 orang mahasiswa pengguna Laboratorium Sosial Ekonomi Perikanan maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Laboratorium Sosial Ekonomi Perikanan adalah 88.81 %**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Publik Jurusan PSPK

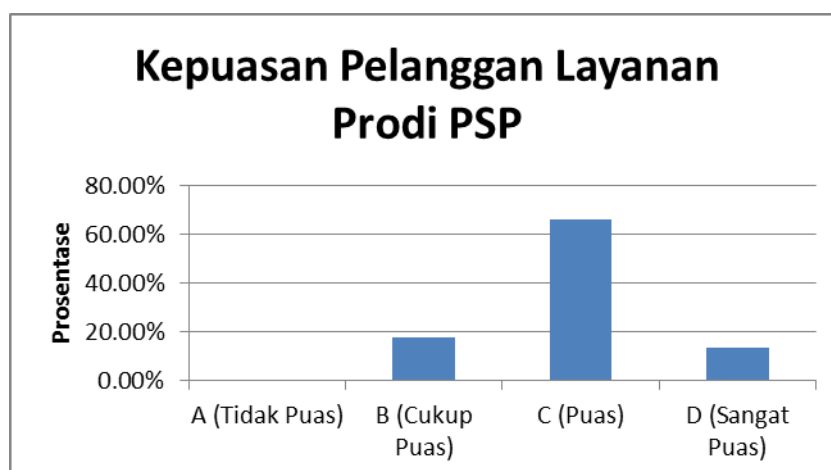
No	Pertanyaan	Pendapat (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	2,7	30,9	63,8	2,7
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	1,3	22,1	73,2	3,4
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3,4	38,9	52,3	5,4
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	1,3	23,5	67,1	8,1
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0,7	18,8	75,2	5,4
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	5,4	54,4	37,6	2,7
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	6,0	20,8	63,1	10,1
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i>Jika ada</i>	6,0	37,6	48,3	8,1
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	6,7	43,6	42,3	7,4
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	1,3	26,8	65,1	6,7
11	Kecukupan sarana dan prasarana	8,1	38,9	48,3	4,7
Rata-rata		3,9	32,4	57,8	5,9



Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 149 mahasiswa PSPK (70 orang mahasiswa Prodi PSP dan 79 orang mahasiswa Prodi IK) maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Jurusan PSPK** adalah **63,7%**

Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Program Studi PSP

No	Pertanyaan	Pendapat (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	1,4	22,9	68,6	7,1
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	0,0	2,9	87,1	10,0
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0,0	18,6	70,0	11,4
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0,0	5,7	60,0	20,0
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0,0	10,0	70,0	20,0
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	1,4	31,4	61,4	5,7
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0,0	17,1	54,3	14,3
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i>Jika ada</i>	0,0	15,7	61,4	22,9
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	0,0	31,4	51,4	17,1
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	0,0	11,4	77,1	11,4
11	Kecukupan sarana dan prasarana	0,0	25,7	67,1	7,1
Rata-rata		0,3	17,5	66,2	13,4

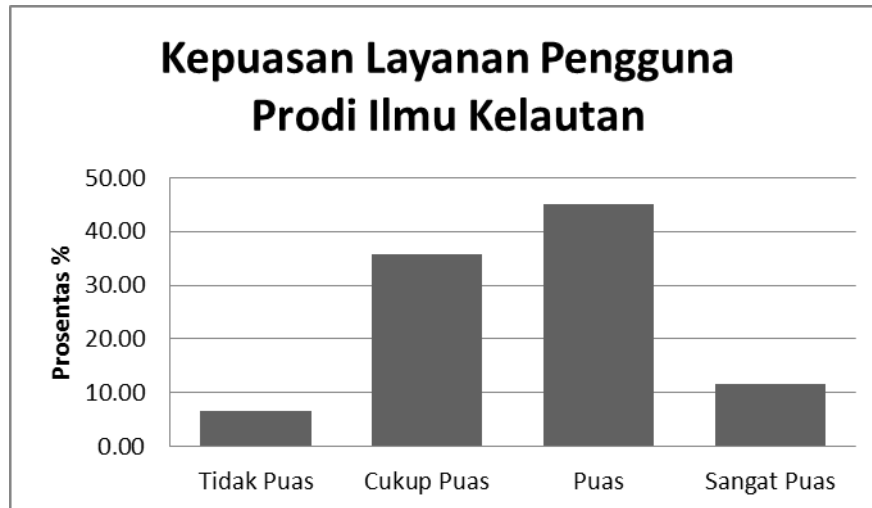


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 70 orang mahasiswa Prodi PSP maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Prodi PSP** adalah **79,6%**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Program Studi Ilmu Kelautan

No	Pertanyaan	Pendapat (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	6.33	46.83	36.70	10.12
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	7.59	31.64	48.10	12.65
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	1.26	31.64	55.69	11.39
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	3.79	36.70	48.10	11.39
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	5.06	15.18	58.22	21.51
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	8.860	40.50	41.77	8.86
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	3.79	35.44	48.10	12.65
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i>Jika ada</i>	10.12	44.30	34.17	15.18
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	5.063	44.30	45.56	5.06
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	8.86	35.44	34.17	8.86

11	Kecukupan sarana dan prasarana	12.65	30.37	45.56	8.86
Rata-rata		6.67	35.67	45.10	11.50

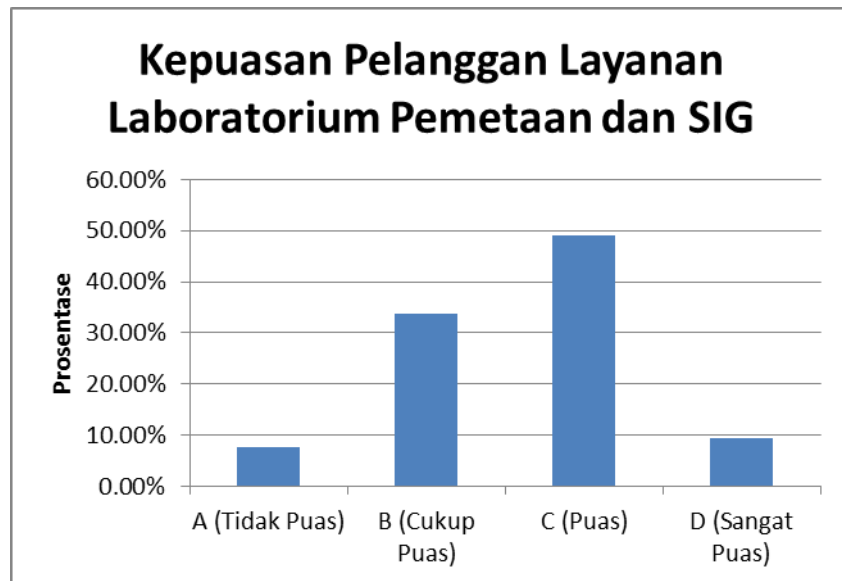


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 79 mahasiswa Ilmu Kelautan dari berbagai macam tingkatan maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Program Studi Ilmu Kelautan** adalah **56.60 %**

Hasil Evaluasi Kinerja Layanan Laboratorium Pemetaan DAN SIG

No	Pertanyaan	Pendapat (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	6,7	32,9	53,0	7,4
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	9,4	31,5	49,7	9,4
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	2,7	34,2	54,4	8,7
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	5,4	30,2	57,7	6,7
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	2,7	20,1	63,1	14,1
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	10,7	41,6	36,9	10,7
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	10,1	21,5	50,3	18,1
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i>Jika ada</i>	9,4	38,9	43,6	8,1
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	12,1	44,3	38,3	5,4
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	4,7	37,6	47,0	10,7

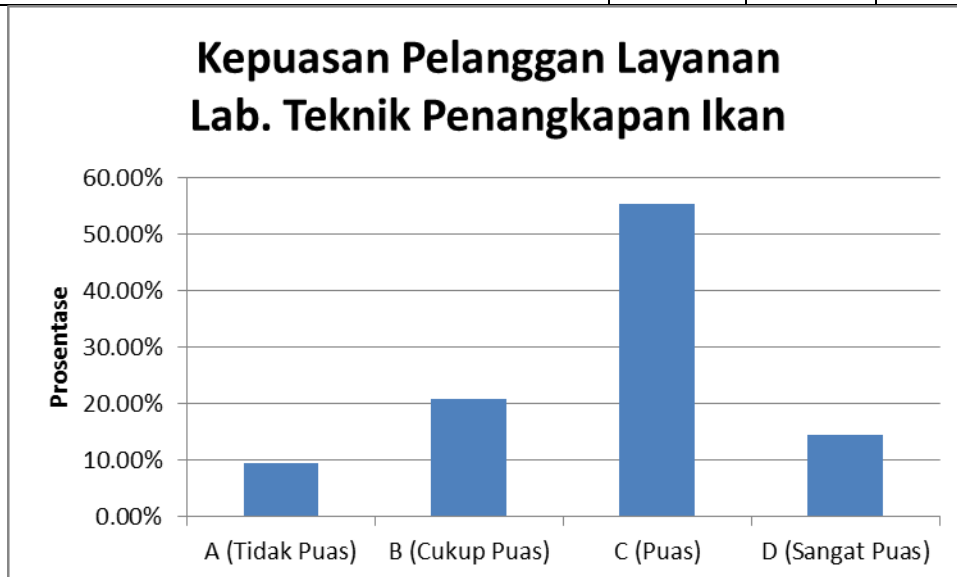
11	Kecukupan sarana dan prasarana	10,7	38,3	46,3	4,7
Rata-rata		7,7	33,7	49,1	9,5



Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 149 mahasiswa PSPK (70orang mahasiswa Prodi PSP dan 79 orang mahasiswa Prodi IK) maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Jurusan PSPK** adalah **58,6%**

Evaluasi Kinerja Layanan Laboratorium Teknik Penangkapan Ikan

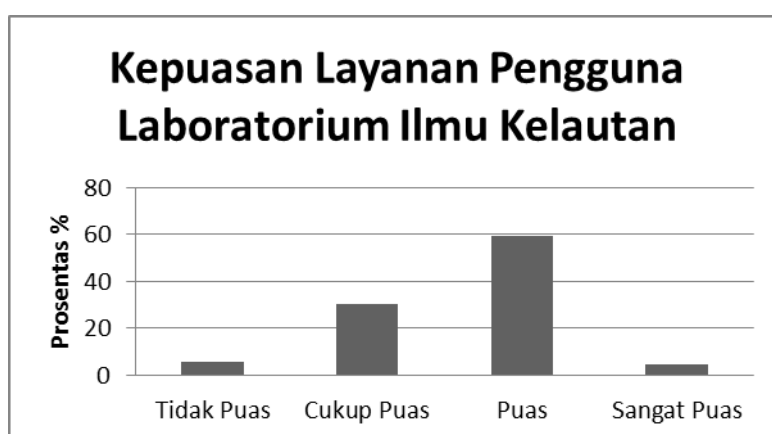
No	Pertanyaan	Pendapat (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	1,4	24,3	65,7	8,6
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	8,6	12,9	72,9	5,7
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	12,9	18,6	51,4	17,1
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	8,6	17,1	52,9	21,4
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	8,6	22,9	51,4	17,1
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	10,0	22,9	50,0	17,1
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	5,7	18,6	52,9	22,9
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i>Jika ada</i>	14,3	17,1	52,9	15,7
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	10,0	34,3	45,7	10,0
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	11,4	18,6	55,7	14,3
11	Kecukupan sarana dan prasarana	11,4	21,4	57,1	10,0
Rata-rata		9,4	20,8	55,3	14,5



Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 70 mahasiswa PSP maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Jurusan PSPK** adalah **69,8%**

Hasil Evaluasi Kinerja Layanan Laboratorium Ilmu Kelautan

No	Pertanyaan	Pendapat (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	2.5	69.6	26.5	1.2
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	2.5	17.7	79.7	0.0
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	2.5	32.9	59.4	5.0
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	1.2	36.7	56.9	5.0
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3.7	22.7	68.3	5.0
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	3.7	30.3	58.2	7.5
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0.0	25.3	70.8	3.7
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan <i>Jika ada</i>	3.7	30.3	53.1	12.6
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3.7	27.8	67.0	1.2
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	11.3	21.5	62.0	5.0
11	Kecukupan sarana dan prasarana	25.3	20.2	49.3	5.0
Rata-rata		5.52	30.49	59.26	4.71

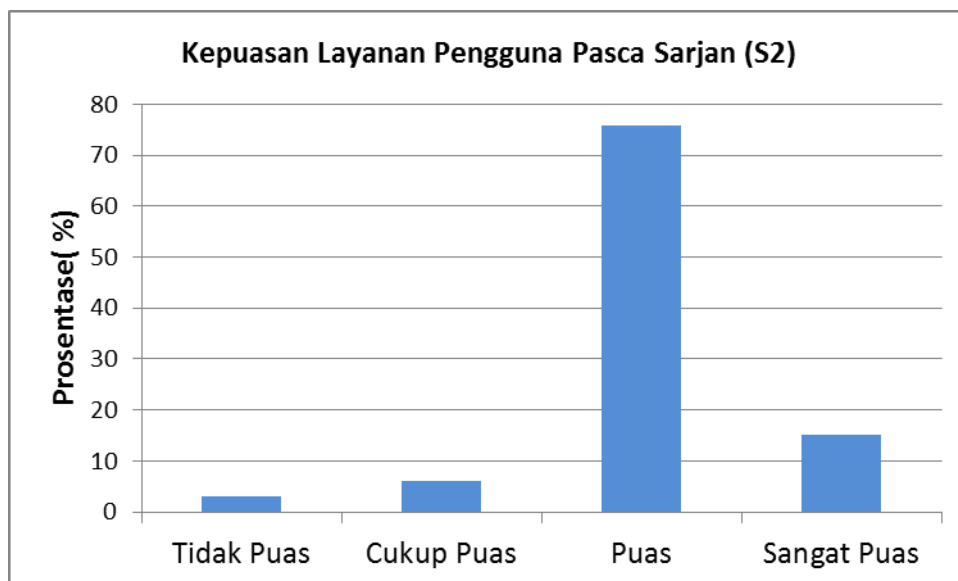


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 79 mahasiswa Ilmu Kelautan dan pengguna Laboraturium Ilmu Kelautan maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Laboraturium Ilmu Kelautan** adalah **63,97 %**.

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Publik Pasca Sarjana Strata Dua (S2)

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	0.00	0.00	100.00	0.00
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	0.00	0.00	100.00	0.00
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	14.29	85.71	0.00
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0.00	0.00	100.00	0.00
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	14.29	57.14	14.29
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	0.00	14.29	85.71	0.00
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0.00	0.00	100.00	0.00
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	0.00	28.57	57.14	14.29
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	0.00	42.86	57.14	0.00
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	0.00	14.29	85.71	0.00
11	Kecukupan sarana dan prasarana	0.00	14.29	85.71	0.00
	Rata-rata	0.00	12.90	83.12	2.60

Total Responden : 7

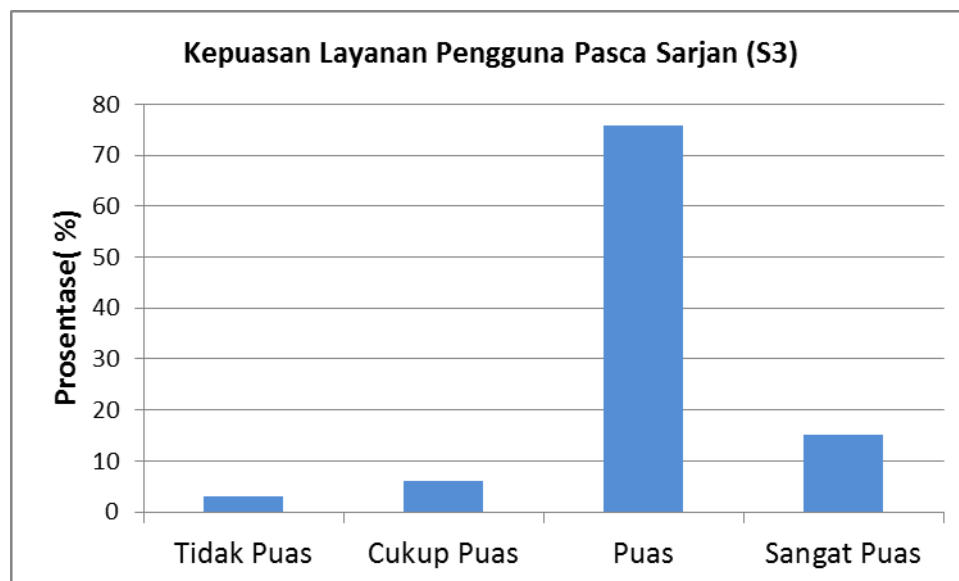


Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 7 orang mahasiswa Pasca Sarjana Strata Dua (S2) maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Pasca Sarjana Strata Dua (S2)** adalah **85,72 %**

Hasil Evaluasi Kepuasan Jasa Layanan Publik Pasca Sarjana Strata Tiga (S3)

NO	Pertanyaan	PENDAPAT (%)			
		A	B	C	D
1	Kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini	0.00	0.00	66.67	33.33
2	Kesesuaian persyaratan dengan kejelasan petugas jenis pelayanannya	0.00	0.00	33.33	66.67
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	0.00	66.67	33.33
4	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam keadilan memberikan pelayanan	0.00	0.00	100.00	0.00
5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	0.00	0.00	100.00	0.00
6	Kecepatan pelayanan di unit ini	0.00	0.00	100.00	0.00
7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan	0.00	33.33	66.67	0.00
8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan Jika ada	0.00	0.00	66.67	33.33
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	0.00	0.00	100.00	0.00
10	Kenyamanan di unit pelayanan ini	0.00	33.33	66.67	0.00
11	Kecukupan sarana dan prasarana	33.33	0.00	66.67	0.00
	Rata-rata	3.03	6.06	75.76	15.15

Total Responden : 3



Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 3 orang mahasiswa Pasca Sarjana Strata Tiga (S3) maka didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **Pasca Sarjana Strata Tiga** adalah **90.91 %**.

LAMPIRAN

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			
(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"/>
