

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

LAYANAN JURUSAN



JURUSAN BUDIDAYA TANAMAN PERKEBUNAN
POLITEKNIK NEGERI LAMPUNG
2022



DAFTAR ISI

Daftar Isi	ii
Kata Pengantar	iii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Tujuan survei.....	2
2. METODE SURVEI	3
2.1 Waktu pelaksanaan	3
2.2 Metode pengumpulan survei	3
2.5 Analisis data.....	4
3. HASIL DAN PEMBAHASAN	6
3.1 Profil responden	6
3.2 Hasil tingkat kepuasan menurut responden.....	7
3.3 Tindak lanjut.....	9
4. KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga Laporan Kepuasan Pengguna Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan tahun 2022 dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan ini dibuat sebagai evaluasi Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan untuk meningkatkan mutu jurusan, meningkatkan ketersediaan layanan pendidikan, memperluas keterjangkauan layanan pendidikan, mewujudkan kesetaraan dalam memperoleh layanan pendidikan, dan menjamin kepastian memperoleh layanan pendidikan, di lingkup Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan demi mencapai visi yang telah di canangkan.

Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan mengelola tiga program studi yaitu Program Studi Produksi Tanaman Perkebunan (Diploma III), Program Studi Produksi dan Manajemen Industri Perkebunan (Sarjana Terapan) dan Program Studi Pengelolaan Perkebunan Kopi (Sarjana Terapan) yang harus dikembangkan berdasarkan perencanaan strategis secara berkelanjutan. Oleh sebab itu untuk memacu agar terlaksananya semua program serta layanan yang baik perlu adanya evaluasi kepuasan pengguna jurusan agar sebagai rambu-rambu dalam memperbaiki system yang sudah berjalan dan yang akan datang.

Akhir kata semoga laporan ini dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan dalam mencapai tujuan serta sasaran pendidikan untuk Jurusan dan seluruh Program Studi yang berada di bawah naungan Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan, Politeknik Negeri Lampung.

Bandar Lampung, September 2022

Ketua Jurusan,

Ir. Bambang Utoyo, M.P.
NIP 196211061989031005

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan merupakan salah satu jurusan di Politeknik Negeri Lampung yang kegiatannya dimulai sejak berdirinya Politeknik Negeri Lampung. Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan memiliki tiga program studi yaitu Program Studi Produksi Tanaman Perkebunan (D-3) yang dimulai sejak dikeluarkannya SK MENDIKNAS RI No. 092/O/2004, Program Studi Produksi dan Manajemen Industri Perkebunan (D-4) yang mendapat ijin penyelenggaraan dengan SK Kemendiknas No : 969/D/T/2008 dan Program Studi Pengelolaan Perkebunan Kopi (D-4) dengan SK Kemendikbud No: 022/D/OT/2021.

Sudah banyak hal yang telah dilakukan oleh Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan dalam upaya meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) baik Dosen, PLP, Staf dan juga Mahasiswa. Selain itu Jurusan juga berusaha meningkatkan fasilitas yang tersedia dalam menunjang kegiatan belajar mengajar baik di kelas maupun di lapangan. Selain itu Jurusan Perkebunan juga terus berusaha meningkatkan mutu pelayanan baik untuk Dosen, PLP, Staf dan juga Mahasiswa dalam kelancaran kegiatan administrasi perkuliahan maupun yang lain.

Pelayanan adalah salah satu unsur penting untuk proses pemenuhan kebutuhan bagi pengguna. Oleh sebab itu Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan sebagai salah satu Jurusan di lingkungan Politeknik Negeri Lampung, mempunyai stakeholder pengguna layanan diantaranya: Dosen, PLP, Staf dan Mahasiswa, juga alumni. Kualitas dari layanan yang diberikan oleh Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan terhadap semua pengguna layanan harus selalu ditingkatkan dan dievaluasi. Evaluasi kepuasan pengguna bermanfaat untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan. Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna. Survei ini dapat dijadikan sebagai bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan dalam peningkatan kualitas layanan kedepannya.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari survei ini adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan Tahun 2022
2. Sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan

2. METODE SURVEI

2.1 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan dilaksanakan pada bulan Februari-Agustus 2022. Untuk lebih detail jadwal kegiatan tersaji pada tabel 1.

Tabel 1. Jadwal kegiatan survei pengguna

No	Kegiatan	Bulan Pelaksanaan							
		2	3	4	5	6	7	8	9
1	Penyusunan quisioner	■							
2	Penyebaran quisioner		■	■	■	■	■	■	
3	Analisis data						■	■	
4	Pelaporan								■

Adapun responden dalam kegiatan survei kepuasan pengguna layanan jurusan ini yaitu Dosen, PLP, Staf dan Mahasiswa Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan.

2.2 Metode Pengumpulan Survei

Adapun cara dalam pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner melalui *e-questionnaire* menggunakan Google Form, tertera pada link sebagai berikut: https://docs.google.com/forms/d/1TfkzetCaNCNnyPMEchUq_3bR77c7yyodFNEdV3e1tU/prefill. Responden dalam kegiatan pengukuran kepuasan pengguna ini diantaranya adalah Dosen, PLP, Staf dan Mahasiswa Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Negeri Lampung.

2.3 Metode Pengolahan dan analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji ketepatan instrumen apakah telah valid untuk menjadi suatu alat ukur (Wainer & Braun, 2013; Greenwald et al, 2009). Teknik yang digunakan adalah Korelasi Product Moment yang dikemukakan oleh Pearson. Koefisien Korelasi Pearson memiliki rentang nilai antara -1 (korelasi linier negatif total) sampai 1 (korelasi linier positif total). Koefisien ini dapat dihitung dengan menggunakan formula:

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

x dan y adalah dua variabel yang berbeda. Sebagai contoh, jika suatu survei kepuasan pengguna memiliki 20 pertanyaan yang diajukan, maka x merupakan variabel kinerja layanan unit dan y merupakan variabel kepuasan pengguna, sehingga akan terbentuk matriks korelasi dengan ukuran 20x20. Ditambah dengan skor total dari masing-masing responden, matriks korelasi akan berukuran 21x21. Koefisien korelasi Pearson mengindikasikan apakah respon terhadap satu komponen instrumen oleh responden memiliki keterkaitan dengan komponen instrumen lainnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha yang merupakan salah satu metode yang paling dikenal dan umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu survey (Walrath, Turner, & Bruzek, 2004; Rosaiah, Kantam, & Kumar, 2006). *Cronbach Alpha* diformulasikan sebagai:

$$\rho_T = \frac{k^2 \bar{\sigma}_{ij}}{\sigma_X^2}$$

k adalah ukuran matriks korelasi, $\bar{\sigma}_{ij}$ adalah jumlah elemen matriks korelasi non diagonal dibagi dengan $k(k-1)$, dan σ_X^2 adalah jumlah elemen matriks korelasi diagonal dan $\bar{\sigma}_{ij}$. Sebuah survei dapat dikatakan reliable jika nilai Cronbach Alpha yang dihitung lebih besar dari nilai kritis dari koefisien korelasi Pearson yang merupakan fungsi dari derajat kebebasan ($n-2$, di mana n adalah jumlah sampel) dan tingkat signifikansi (*level of significance*).

c. Metode Analisis Data

Pengukuran kepuasan pengguna layanan menggunakan metode lima skala tingkat (*likert*) oleh Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan diantaranya sebagai berikut:

- ✚ Jawaban sangat baik diberi skor 5
- ✚ Jawaban baik diberi skor 4

- ✚ Jawaban cukup baik diberi skor 3
- ✚ Jawaban kurang baik diberi skor 2
- ✚ Jawaban sangat kurang baik 1

Analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, di mana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjaringan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa persentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan persentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan unit atau tingkat kepuasan layanan pada tabel berikut:

Tabel 2. Skala Kriteria Penafsiran Hasil Hitung Kuesioner

No	Presentase	Kategori/kualitas kepuasan
1	81-100	Sangat baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	21-40	Kurang baik
5	0-20	Sangat kurang baik

Target analisis data ini adalah per indikator yang kemudian akan direkap menjadi per dimensi, sehingga deskripsi datanya berupa hasil analisis per indikator dan per dimensi yang kemudian akan dikembangkan menjadi kebijakan-kebijakan yang akan dianalisis kemudian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Responden

Profil responden dalam kegiatan survei kepuasan pengguna ini merupakan semua civitas akademik Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan yang terdiri dari Dosen, PLP, Staf dan Mahasiswa. Jurusan Perkebunan memiliki 30 dosen, 10 PLP dan lebih dari 300 mahasiswa yang tersebar dari 3 Program Studi. Namun pada kuisioner yang telah disebar mendapatkan data atau hasil sebagai berikut:

✚ Responden Dosen	: 16
✚ PLP	: 5
✚ Staf	: 2
✚ Mahasiswa	: 74

Berdasarkan jumlah responden yang diperoleh hanya didapat partisipan sekitar 35% dari total warga atau civitas akademik Jurusan budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Negeri Lampung.

Cara penilaian kepuasan layanan dilakukan yaitu dengan cara Persentase Skor. Sementara presentase skor diperoleh dengan rumus $\text{Persentase Skor} = (\text{Skor yang Diperoleh}) / (\text{Skor maksimum}) \times 100\%$. Skor yang diperoleh adalah jumlah skor yang diberikan responden untuk sebuah pertanyaan dari kuesioner. Skor maksimum yang diperoleh dari setiap unsur layanan adalah 5 x jumlah responden untuk setiap pertanyaan dari kuesioner. **Skor Indeks = (Skor Diperoleh)/(Jumlah Responden).**

3.2 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna berdasarkan Kategori Pertanyaan

Berdasarkan kuisioner online yang telah disebar diketahui didapatkan jumlah responden sebanyak 97 orang responden yang terdiri dari Dosen, PLP, Staf dan Mahasiswa Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Negeri Lampung. Jumlah responden ini dinilai masih sedikit jika dibandingkan dengan total warga Jurusan Perkebunan. Hal ini diyakini karena beberapa faktor diantaranya adalah kurang pedulinya para responden terhadap unit jurusannya sendiri, penyediaan waktu yang kurang dalam mengisi kuisioner dan gptek teknologi sehingga sulit dalam mengisi kuisioner online. Namun demikian hasil yang telah diperoleh telah di analisis dan disajikan pada tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 3. Tingkat kepuasan pengguna layanan jurusan berdasarkan persentase skor

No	Kriteria	Skor diperoleh	Skor Maksimum	Persentase Skor	Keterangan
1	Sarana dan prasarana	412	485	84,9%	Sangat baik
2	Pelayanan administrasi jurusan	404	485	83,3%	Sangat baik
3	Kemudahan informasi	411	485	84,7%	Sangat baik
4	Pelayanan berdasarkan SOP	417	485	86,0%	Sangat baik
5	Santun dalam memberikan layanan	421	485	86,8%	Sangat baik
6	Jujur dalam pelayanan	428	485	88,2%	Sangat baik
7	Tanggap dalam permasalahan layanan	415	485	85,6%	Sangat baik
8	Adil dalam memberikan layanan	418	485	86,2%	Sangat baik
9	Cara komunikasi dalam layanan	418	485	86,2%	Sangat baik
	Rata-rata			85,8%	

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat Sembilan pertanyaan pokok dalam penilaian kinerja Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan. Selanjutnya terdapat 97 responden dalam keikut sertaanya memberikan jawaban. Berdasarkan analisis data yang telah diperoleh didapatkan skor yang berbeda-beda dengan total skor maksimum yaitu 485, diperoleh dari Sembilan pertanyaan yang telah di analisis rata-rata tingkat kepuasan pengguna layanan Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan tergolong sangat baik dengan nilai 85,8%.

Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Negeri Lampung pada dasarnya telah berusaha memperbaiki setiap detail kecil tentang peningkatan mutu jurusan tak terkecuali juga dengan peningkatan mutu layanan yang semakin hari semakin menjadi sorotan para pengguna layanan jurusan. Kedepanya Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan akan berusaha semaksimal mungkin dalam mempertahankan capaian tersebut. Hal ini juga tak lepas dari bantuan semua stakeholder dalam keikut sertaan membangun dan memperbaiki segala persoalan di lingkup unit jurusan. Baik dosen, PLP, staf dan mahasiswa merupakan komponen penting jurusan yang dapat meningkatkan mutu Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan dimasa yang akan datang. Selanjutnya dalam mengetahui tingkat indeks kepuasan pengguna layanan tersaji pada tabel 4.

Tabel 4. Tingkat kepuasan pengguna berdasarkan skor indeks

No	Kriteria	Skor diperoleh	Total responden	Index Skor
1	Sarana dan prasarana	412	97	4,25
2	Pelayanan administrasi jurusan	404	97	4,16
3	Kemudahan informasi	411	97	4,24
4	Pelayanan berdasarkan SOP	417	97	4,30
5	Santun dalam memberikan layanan	421	97	4,34
6	Jujur dalam pelayanan	428	97	4,41
7	Tanggap dalam permasalahan layanan	415	97	4,28
8	Adil dalam memberikan layanan	418	97	4,31
9	Cara komunikasi dalam layanan	418	97	4,31
	Rata-rata			4,29

Berdasarkan tabel di atas, dapat terlihat dan dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Negeri Lampung berdasarkan skor indeks menurut kelompok responden pengguna layanan dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 4,29 (Sangat puas).

3.3 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan data dan pembahasan yang telah dipaparkan secara keseluruhan tingkat kepuasan layanan Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan telah mendapatkan penilaian sangat memuaskan baik dari presentase skor dan skor indeks. Namun demikian hal ini tidak membuat jurusan berpuas diri dan akan selalu melakukan evaluasi dalam upaya perbaikan untuk kedepannya. Jurusan Perkebunan juga sudah memiliki rencana kedepan untuk pengembangan SDM, Sarana dan mahasiswa dalam upaya meningkatkan kembali mutu jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan dalam mencapai visi yang telah di buat. Tentunya hal tersebut juga membantu institusi dalam hal ini Politeknik Negeri Lampung ke arah yang lebih baik lagi.

4. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang diperoleh dari pemaparan pembahasan tentang survei layanan kepuasan pengguna Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan adalah sebagai berikut:

1. Secara garis besar tingkat kepuasan terhadap layanan dan kinerja pada Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan Politeknik Negeri Lampung adalah sangat baik
2. Upaya tindak lanjut Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan akan mempertahankan nilai sangat baik dan tetap terus meningkatkan mutu agar menjadi Jurusan yang lebih kredibel.

Lampiran quisioner

9/5/22, 1:51 AM

Form Penilaian Kinerja Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan

Form Penilaian Kinerja Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan

Pengisian form sebagai sarana evaluasi kinerja jurusan oleh seluruh civitas akademika Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan baik oleh dosen, PLP/Teknisi dan Mahasiswa

* Wajib

1. Email *

2. *Tandai satu oval saja.*

Opsi 1

3. Jenis kelamin

Tandai satu oval saja.

Pria

Wanita

4. Partisipan

Tandai satu oval saja.

Dosen

Mahasiswa

PLP/Teknisi

9/5/22, 1:51 AM

Form Penilaian Kinerja Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan

5. Penilaian Sarana *

Centang semua yang sesuai.

- Sangat Baik
 Baik
 Cukup Baik
 Kurang Baik
 Sangat Kurang Baik

6. Kemampuan Dalam Melayani administrasi jurusan *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

7. Ketepatan Waktu Dalam Memberi Pelayanan administrasi jurusan *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

8. Memberikan Informasi Mengenai Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan Baik Perkuliahan/Praktik

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

9/5/22, 1:51 AM

Form Penilaian Kinerja Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan

9. Cepat Tanggap Dalam jurusan *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

10. Mengerjakan Tugas Berdasarkan Prosedur Layanan (SOP) *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

11. Mudah Dalam komunikasi *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

12. Santun dalam memberikan pelayanan jurusan *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

9/5/22, 1:51 AM

Form Penilaian Kinerja Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan

13. Selalu Bersikap Baik Terhadap Pengguna Layanan (Dosen/PLP/Mahasiswa) *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

14. Jujur Dalam Pelayanan *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

15. Peduli Terhadap Masalah Yang Terjadi Dalam Pelayanan *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

16. Bersikap Adil Dalam Memberikan Layanan *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

9/5/22, 1:51 AM

Form Penilaian Kinerja Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan

17. Sikap Komunikasi Yang Baik *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

18. Saran/Masukan *

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir