

PENGUNAAN *GOOGLE FORM* SEBAGAI ALAT PENILAIAN KEPUASAN PELAYANAN MAHASISWA

Anton Zulkarnain Sianipar

Program Studi Teknik Informatika, STMIK Jayakarta

antonz.sianipar@stmikjayakarta.ac.id

Abstrak

Kepuasan pelayanan mahasiswa menjadi bagian terpenting di institusi pendidikan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mengetahui prosedur pembuatan kuesioner online menggunakan *Google Form* sebagai media penilaian kepuasan pelayanan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis dengan teknik pengumpulan berupa angket dan studi dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa STMIK Jayakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pengembangan kuesioner penilaian kepuasan pelayanan mahasiswa dimulai dari tahap merencanakan, membuat, mempublikasikan dan memberikan petunjuk penggunaan. Dari hasil penelitian didapatkan data respon mahasiswa menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa lebih antusias dengan penggunaan kuesioner online (60%), mudah diakses (88%) waktu menjadi lebih efisien (87%), menghemat penggunaan kertas (92%), mengerti cara menggunakannya (92,3%), bahasa kuesioner telah sesuai (100%), materinya sudah sesuai (92%). Dengan demikian, *Google Form* sangat bermanfaat bagi mahasiswa untuk mengumpulkan data penilaian kepuasan pelayanan mahasiswa.

Kata Kunci : *Google Form*, Alat Penilaian Kepuasan

I. PENDAHULUAN

Kualitas pendidikan tinggi tergantung langsung pada layanan dukungan mahasiswa yang disediakan dalam berbagai model pendidikan tinggi¹. Jika universitas dan pendidikan tinggi kekurangan dalam memberikan dukungan kepada siswa mereka, maka itu tidak melayani tujuan Pendidikan¹. Dibeberapa kampus, evaluasi mahasiswa merupakan proses yang sangat membingungkan². Kegiatan penilaian proses pembelajaran penting dilakukan untuk mendapatkan data yang berguna untuk meningkatkan kualitasnya. Konsep layanan siswa digunakan untuk menggambarkan divisi atau departemen yang menyediakan layanan dan dukungan siswa dalam pendidikan tinggi³. Penilaian kepuasan pelayanan mahasiswa merupakan bentuk penilaian yang menyeluruh dalam melihat sejauh mana keberhasilan suatu unit melaksanakan tugasnya dengan baik.

Dengan perkembangan zaman, dunia pendidikan selalu mengalami perubahan yang secara tidak langsung dipengaruhi oleh ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Menanggapi era teknologi pada saat ini pendidikan harus dapat menyesuaikan dengan berkembangnya

teknologi yang semakin canggih dengan salah satu tujuannya yaitu memudahkan pelaksanaan pendidikan, khususnya kegiatan penilaian kepuasan pelayanan mahasiswa. Keakraban masyarakat dengan berbagai produk teknologi seperti Laptop, Smartphone, serta tersedianya koneksi internet yang semakin murah juga menjadi peluang untuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan sistem pendidikan. Salah satu software yang mudah diakses, gratis digunakan, sederhana dalam pengoperasiannya, dan cukup baik untuk dikembangkan sebagai alat evaluasi kepuasan pelayanan mahasiswa adalah *Google Form*.

Google Form merupakan salah satu komponen layanan Google Docs. Untuk seorang akademisi, *Google Form* dapat digunakan untuk melakukan kuis online, survei tentang efektivitas pengajaran, mengumpulkan jawaban pertanyaan terbuka dan sebagainya⁴. Aplikasi ini sangat cocok untuk berbagai kalangan baik mahasiswa, guru, dosen, maupun profesional yang senang membuat quiz, form dan survey online. Fitur dari *Google Form* dapat dibagikan ke orang lain secara terbuka atau khusus kepada pemilik akun Google dengan

pilihan aksesibilitas, seperti : read only (hanya dapat membaca) atau editable (dapat mengedit dokumen). Formulir dapat dengan mudah diterbitkan di Web melalui url khusus yang dihasilkan oleh Google dan dapat disematkan di blog dan situs web⁴. Selain itu, Google Docs juga dapat menjadi alternatif bagi orang – orang yang tidak memiliki dana untuk aplikasi berbayar menggunakan program gratis dibandingkan membajak program berbayar.

Sebelum menggunakan *Google Form* harus memiliki akun Google, yaitu dengan mendaftar di <https://accounts.google.com/signup>. Setelah memiliki akun *Google* maka kita akan bisa menggunakan berbagai produk Google yang dirilis secara gratis, seperti Gmail sebagai alat untuk berkomunikasi dengan *email*, Drive sebagai alat penyimpanan online, Youtube sebagai alat berbagi dan menyimpan video, site sebagai alat untuk membuat website sederhana, blogger sebagai alat untuk blog, Google Plus sebagai alat untuk sharing artikel dan lain sebagainya. Adapun beberapa fungsi *Google Form* untuk dunia pendidikan adalah sebagai berikut : 1) Memberikan tugas latihan/ulangan online melalui laman website, 2) Mengumpulkan pendapat orang lain melalui laman website, 3) Mengumpulkan berbagai data mahasiswa/dosen melalui halaman website, 4) Membuat formulir pendaftaran online untuk sekolah, 5) Membagikan kuesioner kepada orang – orang secara online. Aplikasi ini berbasis web maka setiap orang dapat memberikan tanggapan atau jawaban terhadap kuis ataupun kuesioner secara cepat dimanapun ia berada dengan menggunakan aplikasi internet di komputer / laptop maupun melalui handphone. Karena itu, dengan menggunakan aplikasi ini maka seorang dosen atau pegawai tidak memerlukan kertas lagi untuk mencetak kuis atau kuesionernya. Waktu yang diperlukannya juga akan semakin hemat dalam membagikan, mengumpulkan kembali dan menganalisis hasil kuis dan angketnya. Dengan demikian, aplikasi ini sangat cocok digunakan untuk mengumpulkan pendapat sekelompok orang yang berjauhan dan sulit dikumpulkan, mengelola pendaftaran acara atau sekolah melalui halaman internet, mengumpulkan data – data, membuat kuis, dan banyak lagi.

Beberapa keunggulan pembuatan penilaian kepuasan pelayanan mahasiswa menggunakan *Google Form* adalah : 1) Tampilan Form yang menarik. Aplikasi ini menyediakan fasilitas kepada penggunanya untuk memasukkan dan menggunakan foto atau logonya sendiri di dalam survey tersebut. Aplikasi ini juga memiliki banyak template yang membuat kuis dan kuesioner online tersebut semakin menarik dan berwarna. 2) Memiliki berbagai jenis tes yang bebas dipilih. Aplikasi ini menyediakan fasilitas pilihan tes yang bebas digunakan sesuai dengan keperluan pengguna. Misalnya pilihan jawaban pilihan ganda, ceklis, tarik – turun, skala linier dan lain sebagainya. Anda juga dapat menambahkan gambar dan video Youtube ke dalam kuis anda. 3) Responden dapat memberikan tanggapan dengan segera dimanapun mereka berada. Aplikasi ini dapat digunakan setiap orang secara gratis untuk membuat kuesioner online dan kuis online menggunakan lapto ataupun handphone yang terhubung dengan internet lalu membagikan alamat link formnya kepada para responden sasaran atau menempelkannya di sebuah halaman website. Para respondennya dapat memberikan tanggapannya dimanapun dan kapanpun dengan mengklik alamat web atau link yang dibagikan pembuat kuesioner tersebut menggunakan komputer atau handphone yang terhubung ke internet. Semua tanggapan dan jawaban orang lain akan secara otomatis ditampung, disusun, dianalisa dan disimpan oleh aplikasi *Google Form* dengan cepat dan aman. 4) Formulirnya responsive. Berbagai jenis kuis dan kuesioner dapat dibuat dengan mudah, lancar dan hasilnya tampak profesional dan indah. 5) Hasilnya langsung tersusun dianalisis secara otomatis. Tanggapan survei anda dikumpulkan dalam formulir dengan rapi dan secara otomatis, disertai info tanggapan waktu nyata dan grafik hasil tanggapan. Penggunaan juga dapat melangkah lebih jauh bersama hasil data dengan melihat semuanya di Spreadsheet, yakni aplikasi mirip seperti Ms. Office Excel. 6) Dapat dikerjakan bersama orang lain. Kuesioner dan Quiz menggunakan aplikasi ini dapat dikerjakan bersama orang lain atau siapa saja yang diinginkan oleh pengguna. Pembuatan alat penilaian kepuasan pelayanan mahasiswa menggunakan *Google Form* diyakini dapat memberikan

kesempatan kepada mahasiswa untuk menilai pelayanan yang selama sudah diberikan oleh pihak kampus, darimana saja dan kapan saja, asalkan dia memiliki komputer, laptop atau handphone yang terhubung dengan internet. Selain itu, perekap data merasa terbantu dengan kemampuan *Google Form* dalam merakitulasi hasil penilaian mahasiswa dan menyajikannya dalam bentuk presentasi. Hasil penilaian tersebut juga dapat didownload dalam format Microsoft excel sehingga bisa dianalisis dan disajikan sesuai dengan keinginan. Penggunaan *Google Form* sebagai alat penilaian kepuasan pelayanan juga mendukung program penghematan kertas sebagai wujud peduli lingkungan. Selain itu, tenaga dan waktu yang diperlukan untuk menyebarkan angket dan mengolah datanya lebih hemat dan mudah. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk : 1) Mendeskripsikan prosedur pembuatan kuesioner online menggunakan *Google Form* sebagai alat penilaian kepuasan pelayanan mahasiswa, 2) Mengetahui respon mahasiswa terhadap penggunaan *Google Form* sebagai alat penilaian kepuasan pelayanan di STMIK Jayakarta .

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang secara primer menggunakan paradigma positivistik untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan menggunakan strategi penelitian seperti kegiatan survei yang memerlukan statistik⁵. Penelitian ini juga menggunakan metode analisis deskriptif dengan menyebarkan survei untuk menggali informasi dari para responde, yaitu mahasiswa STMIK Jayakarta. Prosedur penelitiannya terdiri dari : 1) persiapan kajian literatur, 2) mengembangkan instrumen penelitian, 3) penyebaran dan pengumpulan angket, dan 4) melakukan kajian dan analisis data.

Subjek penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STMIK Jayakarta berjumlah 64 orang. Data responden mahasiswa terhadap alat penilaian kepuasan pelayanan mahasiswa menggunakan *Google Form*, diperoleh dengan memberikan angket kepada responden dengan menggunakan layanan

interaktif berbasis web di <http://bit.ly/kuesionerstmikgenap>. Penyebaran kuesioner dimulai pada tanggal 13 Mei sampai 24 Mei 2018, dengan harapan cukup banyak responden dapat berpartisipasi dalam penelitian ini. Seluruh anggota populasi akan diambil sebagai responden (sensus). Karena pada penelitian ini dilakukan pendekatan kasus maka besarnya sampel penelitian adalah sebesar kuesioner yang diisi, kembali dan layak untuk diolah.

Metode pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah angket dan studi dokumentasi. Jenis angket atau kuesione yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner tertutup atau kuesioner terstruktur (Closed Quistionaire) adalah kuesioner yang alternatif jawabannya telah disediakan menggunakan skala likert. Aspek – aspek yang ditanyakan dalam angket ini adalah : 1) informasi responden, 2) kesiapan SDM responden, 3) persepsi responden tentang penggunaan *Google Form* sebagai alat penilaian kepuasan pelayanan, 5) kendala responden dalam menggunakan *Google Form* sebagai alat penilaian kepuasan pelayanan. Pilihan jawabannya terdiri dari 5 pilihan jawaban, yaitu : 1 = tidak memuaskan, 2 = kurang memuaskan, 3 = cukup memuaskan, 4 = memuaskan, 5 = sangat memuaskan. Adapun studi dokumentasi digunakan untuk menghimpun data tentang prosedur pembuatan dan penggunaan *Google Form* sebagai alat penilaian kepuasan pelayanan mahasiswa dan data lain yang mendukung serta melengkapi data penelitian ini, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik.

Metode analisis penelitian ini dilaksanakan dengan : 1) mengelompokkan rata – rata skor jawaban mahasiswa pada angket berdasarkan kategori skala likert, 2) mencari persentase hasil tanggapan siswa, 3) menginterpretasi jawaban siswa berdasarkan hasil persentase. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2018. Penelitian ini dilaksanakan di STMIK Jayakarta yang beralamat di Jl Salemba I No 10 Jakarta Pusat.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini telah diujicobakan terlebih dahulu pada 50 responden yang juga termasuk target sampel. Setelah dilakukan penilaian terhadap jawaban responden, maka diuji

validitas (dengan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir dengan teknik korelasi Product Moment), dan reliabilitasnya (dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach). Perhitungan kemudian dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 20. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa kuesioner tentang respon mahasiswa terhadap penggunaan kuesioner online adalah valid dengan nilai probabilitas korelasi yang lebih kecil dari sig. 0,05.

Visibilitas kuesioner penelitian dianalisis reliabilitasnya menggunakan skala Likert, dimana pada skala ini diperoleh data yang bersifat ordinal (1,2,3,4 dan 5). Dengan menggunakan rumus nilai standar (z-score) distribusi jawaban pada klasifikasi nilai tersebut bisa dihitung.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner penilaian kepuasan pelayanan mahasiswa menggunakan *Google Form* sebenarnya hampir sama dengan kuesioner pada umumnya. Perbedaannya terletak pada fasilitasnya yang dapat diakses secara online sehingga data yang dikumpulkan lebih mudah dianalisis. Adapun tahapan pengembangan kuesioner penilaian kepuasan mahasiswa menggunakan *Google Form* adalah sebagai berikut :

1. Merencanakan

Tahapan perencanaan ini meliputi analisis kebutuhan penggunaan *Google Form* sebagai penilaian kepuasan pelayanan mahasiswa dan analisis validitas angket yang akan digunakan sebagai kuesioner. Adapun kebutuhan penggunaan *Google Form* sebagai kuesioner penilaian kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari sisi efektifitas dan efisiensi dalam pengisian dan penganalisisan data.

Selanjutnya metode pengumpulan data respon mahasiswa tentang penilaian kepuasan mahasiswa selama proses, dengan pilihan jawaban dalam bentuk skala likert. Skala tersebut terdiri dari : 1 = tidak memuaskan, 2 = kurang memuaskan, 3 = cukup memuaskan, 4 = memuaskan, 5 = sangat memuaskan. Adapun aspek dan indikator kepuasan pelayanan mahasiswa adalah *Pertama*, Bagian Akademik, indikatornya adalah : a) Keramahtamahan & kerapian para petugas akademik, b)

Kecepatan & pelayanan dalam pemberitahuan hasil (UTS, UAS, & SP), c) Bagaimana pelayanan revisi KRS sudah terlaksana dg baik, d) Kecepatan & pelayanan dalam pembuatan surat keterangan. *Kedua*, Bagian Jurusan, indikatornya adalah : a) Pembentukan kelas dgn jumlah mahasiswa apa sudah ideal & efektif, b) Apakah pelayanan dalam pemberian jadwal perkuliahan yang dibuat serta penempatan Dosen yang ditunjuk sudah sesuai dengan bidangnya/ keahliannya, c) Bagaimana pelayanan Dosen Pembimbing Akademik(PA) yang ditunjuk dapat membantu anda. *Ketiga*, Bagian FO, indikatornya adalah : a) Keramah tamahan & kerapian para petugas front office, b) Bagaimana Pelayanan dalam hal permintaan dan pengesahan slip pembayaran. *Keempat*, Bagian Keuangan, indikatornya adalah : a) Keramah tamahan & kerapian para petugas Keuangan, b) Bagaimana pelayanan dalam hal pembayaran kuliah, Cuti, Aktif kembali, c) Bagaimana Pengenaan pembayaran tunggakan / denda bagi mahasiswa yang terlambat memenuhi kewajibannya, d) Informasi yang cepat & tepat mengenai pelunasan pembayaran uang kuliah sudah memadai (pengumuman tunggakan). *Kelima*, Bagian Perpustakaan, indikatornya adalah : a) Keramah tamahan & kerapian para petugas Perpustakaan, b) Tersedianya buku wajib/pendukung di perpustakaan (sesuai SAP), c) Bagaimana Kecepatan pelayanan petugas dalam peminjaman buku, d) Menjadi anggota perpustakaan dengan prosedur yang sangat mudah. *Keenam*, Bagian Laboratorium, indikatornya adalah : a) Keramah tamahan & kerapian para petugas Lab Komputer, b) Kenyamanan dan kebersihan ruangan di lab komputer, c) Bagaimana Fasilitas Software & hardware yang tersedia di lab komputer, d) Bagaimana jadwal praktek yang disediakan dilab komputer, e) Jumlah komputer yang tersedia memadai, f) Sering mengalami bentrokan jadwal praktek antar kelas yang satu dengan kelas yang lain. *Ketujuh*, Bagian Rumah Tangga, indikatornya adalah : a) Kebersihan ruangan kelas, penerangan sudah memadai, b) Kebersihan kamar mandi, c) Musholla(tempat Ibadah), d) Keamanan dan perparkiran.

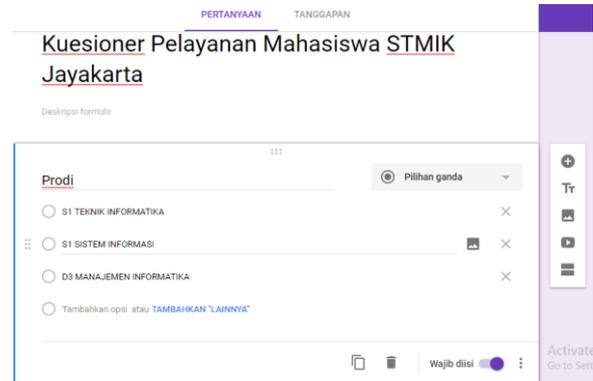
Sebelum kuesioner tersebut digunakan, maka terlebih dahulu diminta penilaian dua

orang ahli tentang kesesuaian dari sisi struktur materi dan bahasa yang digunakan, dalam hal ini peneliti meminta pimpinan bidang akademik dan lembaga penjaminan mutu kampus. Masukan yang terkumpul tersebut kemudian dijadikan sebagai bahan perbaikan angket.

2. Membuat

Untuk dapat membuat kuesioner online menggunakan *Google Form* maka anda harus terlebih dahulu memiliki akun Google. Adapun cara masuk ke akun Google adalah dengan mengunjungi halaman <http://accounts.google.com/signup>. Jika anda belum memiliki akun Google maka anda perlu mendaftar di halaman: <http://accounts.google.com/signup>, lalu isi formulir pendaftarannya. Lalu klik tombol langkah berikutnya untuk mengeksekusi isian formulir pendaftaran, selanjutnya silahkan verifikasi akun Anda dengan memasukkan nomor HP yang aktif. Anda juga dapat memilih cara Google mengirimkan kode verifikasi ke nomor tersebut, apakah melalui SMS atau panggilan suara. Kemudian klik tombol Lanjutkan, lalu masukkan kode angkat (yang dikirimkan ke *Handphone* anda) pada kotak yang tersedia, lalu klik tombol Lanjutkan. Maka *email* anda pun telah jadi. Harap jangan lupa mengamankan / menyimpan alamat *email* dan *password email* baru adan agar tidak kelupaan atau tercecer. Akun ini dapat digunakan untuk masuk ke semua aplikasi Google, seperti : Youtube, Google Drive, Google Play, Google Map, dan membuat kuesioner Online menggunakan *Google Form*.

Berikutnya, buka alamat web *Google Form* untuk membuat kuesioner *online* menggunakan *Google Form* di alamat : <http://www.google.com/forms/about/>. Kemudian klik tombol “Buka *Google Formulir*” atau “Go to *Google Forms*”. Pada saat muncul halaman kerja software *Google Forms*, isi kolom judul dan deskripsi kuesioner.



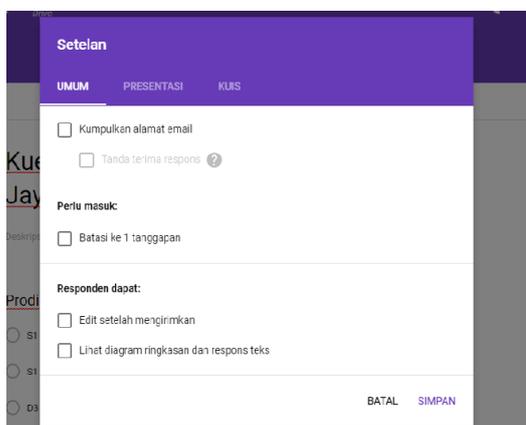
Gambar 1. Tampilan awal Kuesioner Pelayanan Mahasiswa

Kemudian, gunakan simbol tambah yang terdapat pada sisi kanan item pertanyaan untuk menambah item pertanyaan. Kemudian isi kalimat pertanyaannya dan tentukan jenis pertanyaannya. Misalnya untuk mengetahui respon mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan di bagian akademik, maka dapat menggunakan jenis pertanyaan skala linier. Adapun cara mengubahnya adalah : pilih jenis skala linier dan isi label 1 dengan “tidak memuaskan”, dan 5 dengan “sangat memuaskan”. Jika pertanyaan yang akan anda buat selanjutnya satu jenis dengan pertanyaan yang terakhir dibuat maka anda dapat menggunakan fasilitas duplikat, sehingga pada pertanyaan berikutnya anda hanya perlu mengubah kalimat pertanyaannya saja.



Gambar 2. Tampilan Pilihan Jawaban Tiap Pertanyaan

Adapun jenis – jenis pertanyaan yang tersedia dalam *Google Form* adalah : 1) jawaban singkat, 2) paragraf, 3) pilihan ganda, 4) kotak centang, 5) tarik-turun, 6) skala linier, 7) kisi pilihan ganda, 8) tanggal, 9) waktu. Anda juga dapat membatasi peserta dalam mengirimkan tanggapan dengan mensyaratkan mereka masuk terlebih dahulu ke *email* Google untuk dapat memberikan tanggapan. Caranya adalah : Klik menu setelan, lalu ceklis kotak yang bertulisan “Hanya dapat mengirim 1 tanggapan (perlu masuk). Jika perlu, anda dapat mengedit pesan yang akan disampaikan responden setelah mengirimkan tanggapannya. Kemudian klik tombol **Simpan**.

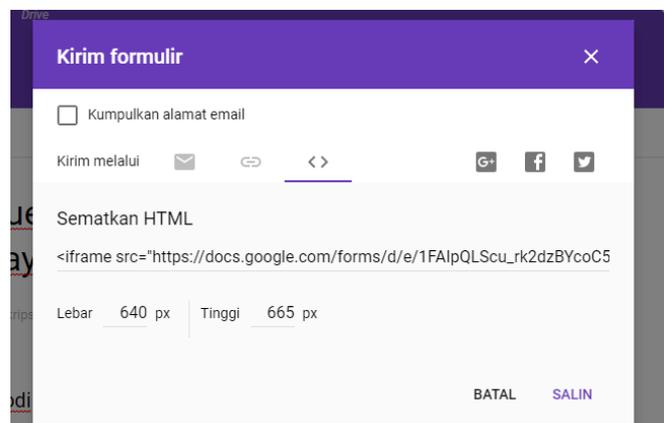


Gambar 3. Tampilan Pembatasan Tanggapan untuk satu akun *email*

3. Mempublikasikan

Adapun cara mempublikasikan kuesioner online menggunakan *Google Form* adalah dengan mengklik tombol “kirim”. Metode pengirimannya terdiri dari 3 macam, yaitu : 1) *email*, 2) membagikan *link* (alamat web), 3) menampilkannya pada halaman website/blog. Adapun cara mengirimnya melalui *email* yaitu dengan mengisi alamat *email* tujuan (responden), judul dan pesan *email* pada kolom yang tersedia. Cara membagikan *link* adalah dengan cara *mengcopy link* yang tersedia dan memastekannya pada media – media tertentu untuk diketahui dan dikunjungi oleh responden. Selanjutnya, cara menampilkannya pada halaman *website* atau blog dengan menentukan halaman formulirnya, lalu *mengcopy* teks HTML yang tersedia dan kemudian

dipastekan pada postingan website/blog dengan mode text HTML.



Gambar 4. Tampilan Alamat url google form

4. Menyediakan petunjuk penggunaan

Petunjuk penggunaan ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada responden tentang cara memberikan tanggapan pada kuesioner online menggunakan *Google Form*, yaitu sebagai berikut : 1) Responden harus masuk terlebih dahulu ke akun Google (unjungi : <http://accounts.google.com/login>) sebelum memberikan tanggapan pada kuesioner yang diamankan dengan 1 orang 1 tanggapan, 2) Kunjungi halaman kuesioner *online* (sesuai dengan alamat yang diberikan oleh administrator), 3) Isi semua pertanyaan kuesioner *online* dengan objektif, dan 4) Untuk mengirimkan tanggapan, klik tombol “Kirim”.

Respon Mahasiswa terhadap Penggunaan *Google Form* sebagai Alat Penilaian Kepuasan Pelayanan Mahasiswa

Mahasiswa menjadi faktor penting dalam kesuksesan penggunaan *Google Form* menunjukkan bahwa 80 % mahasiswa telah mampu menggunakan komputer sejak SMA / sederajat, dan seluruh mahasiswa telah memiliki akun *email* *Google* dan mereka juga mampu menggunakan internet untuk mengakses *website* dan berkomunikasi menggunakan *email*. Data respon

mahasiswa tentang penggunaan kuesioner *online* (*Google Form*) sebagai media penilaian kepuasan pelayanan mahasiswa menunjukkan bahwa pernyataan bahwa dia suka dengan penggunaan *Google Form* mendapatkan skor : 15 % mahasiswa sangat setuju, 45% setuju, 27% ragu – ragu, dan 13% tidak setuju. Kemudian item yang menyatakan kuesioner *online* mudah diakses mendapatkan skor : 40% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 48% setuju, 7% ragu – ragu, 8% tidak setuju. Selanjutnya pernyataan bahwa penggunaan kuesioner *online* dapat mengefesienkan waktu mendapat skor : 18% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 69% setuju, 12,3% ragu – ragu dan 0,7% tidak setuju.

Adapun item yang menyatakan bahwa kuesioner *online* dapat menghemat penggunaan kertas mendapat skor : 65% mahasiswa sangat setuju, 27% setuju, dan 8% ragu – ragu. Pada pernyataan bahwa mahasiswa mengerti cara memberikan tanggapan di *Google Form* mendapatkan skor : 55% mahasiswa sangat setuju, 35,3% setuju, dan 9,7% ragu – ragu. Selanjutnya, pernyataan bahwa tampilan kuesioner mudah dimengerti mendapatkan skor : 14% mahasiswa sangat setuju, 78,3% setuju, 7,7% ragu – ragu. Pernyataan bahwa Bahasa yang digunakan pada kuesioner sudah sesuai mendapatkan skor : 7,3% mahasiswa sangat setuju, dan 92,7% setuju. Kesesuaian materi kuesioner *online* mendapatkan skor : 24,3% mahasiswa sangat setuju, 67,7% setuju, dan 8% ragu – ragu.

Hasil respon mahasiswa tersebut menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memberikan respon yang positif terhadap penggunaan *Google Form* sebagai alat penilaian kepuasan pelayanan mahasiswa. Apabila pernyataan setuju digabung dengan pernyataan sangat setuju maka akan menyimpulkan bahwa 60 % mahasiswa suka dengan penggunaan kuesioner *online*, 88% mahasiswa mudah mengaksesnya, 87% mahasiswa menyatakan bahwa dia dapat mengefesienkan waktu, 92% mahasiswa menyatakan bahwa dia dapat menghemat penggunaan kertas, 92,3% mahasiswa menyatakan mengerti cara menggunakannya

dan mudah dimengerti, 100% mahasiswa menyatakan bahwa bahasa yang digunakan kuesioner telah sesuai, 92% menyatakan bahwa materinya sudah sesuai.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan hal – hal sebagai berikut : *Google Form* dapat menjadi salah satu *software* yang direkomendasikan untuk membuat alat penilaian secara *online*. Tampilan mukanya dan cara menggunakannya cukup sederhana sehingga mudah dimengerti. Respon mahasiswa terhadap penggunaan *Google Form* sebagai alternatif penilaian kepuasan pelayanan mahasiswa menunjukkan respon yang baik, yaitu memberikan manfaat yang baik bagi mahasiswa. Dengan demikian, penggunaan *Google Form* hendaknya dioptimalkan pada berbagai tugas pendidikan, seperti memberikan kuis *online*, ujian *online*, membuat formulir pendaftaran *online*, membagikan kuesioner kepada orang – orang secara *online* dan mengumpulkan pendapat orang lain.

REFERENSI

- ¹ Kaur, S. (2016). Student Support Services in Higher Education : A Student Perspective, 3(3)
- ² Gehringer, E., & Carolina, N. (2010). AC 2010-1151 : DAILY COURSE EVALUATION WITH GOOGLE FORMS Daily Course Evaluation with Google Forms. *Engineering Education*
- ³ Ciobanu, A. (2013). The Role of Student Services in the Improving of Student Experience in Higher Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 92(Lumen), 169–173. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.08.654>
- ⁴ Mansor, A. Z. (2012). Managing Student's Grades and Attendance Records using Google Forms and Google Spreadsheets. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 59, 420–428. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.296>
- ⁵ Muchlis, E. E. (2012). Pengaruh pendekatan pendidikan matematika realistik indonesia (PMRI) terhadap perkembangan kemampuan pemecahan masalah siswa kelas II SD Kartika 1.01 Padang. *Jurnal Exacta*, X(2), 1–4