

---

## OTAK-ATIK *GOOGLE FORM* GUNA PEMBUATAN KUESIONER KEPUASAN PEMUSTAKA

**Jumar Slamet**  
**Staf Perpustakaan Universitas Sanata Dharma**  
**dzumars@gmail.com**

### **A. Pendahuluan**

Pembicaraan mengenai “kepuasan” tidak dapat dipisahkan dari suatu “layanan”. Tentu pernyataan tersebut bukan sekedar pernyataan tanpa alasan. Di banyak media massa, baik televisi, radio, surat kabar, hingga media sosial dan banyak jaringan *online*, kita dapat membaca dan mendengar, bahkan memperoleh kabar layanan bank ini layanannya bagus, sementara di media massa lain mengatakan bank itu layanannya buruk. Kontras memang! Ini dapat terjadi di banyak tempat. Di kelurahan, toko-toko, warnet, loket-loket, angkringan, dan lain sebagainya akan bersentuhan dengan kata layanan atau kepuasan. Di perpustakaan dapat mengalami hal serupa.

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah merambah banyak lapisan masyarakat saat ini. Kata “digital” atau “internet” sudah tidak asing didengar dan diperdengarkan. Ini artinya semakin banyak pula jumlah pemustaka yang bertransformasi terhadap perkembangan teknologi. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa semakin beragam pula para

pemustaka yang harus dilayani. Perpustakaan-perpustakaan tentu berupaya menyikapi kehadiran TIK sesuai kemampuan masing-masing. Mulai dari membekali petugas layanan, meningkatkan kualitas aplikasi layanan, menambah jam dan ragam layanan, hingga penambatan menu/fitur interaktif pada websitenya, perpustakaan berupaya hadir bagi pemustaka. Latar belakang dan tingkat penguasaan teknologi di antara pemustaka berbeda satu dengan lainnya. Semua harus dirangkul dan diberikan pelayanan yang terbaik.

Seberapapun besarnya energi yang dikeluarkan perpustakaan untuk melayani para pemustaka tidak akan menjamin tercapainya persentase kepuasan maksimal. Pada sebuah kunjungan seorang pemustaka mengatakan puas atas layanan para petugas saat proses peminjaman beberapa koleksi, tetapi pada kunjungan selanjutnya pemustaka yang sama menemui ketidaknyamanan saat pengembaliannya, sehingga ia berkesan tidak puas. Sementara itu, ada pemustaka lainnya mengatakan akses telusur koleksi sangat cepat dan menu layan-

---

an perpanjang masa pinjam via *website* perpustakaan sangat membantu mobilitas pemustaka karena dapat ia lakukan melalui *gadget* androidnya.

Perpustakaan perlu ‘mendengar’ dengan cepat informasi ketidakpuasan pemustaka guna peningkatan kualitas layanannya. Perpustakaan memang membutuhkan waktu untuk menganalisis satu bahkan lebih informasi ketidakpuasan. Namun demikian semakin cepat informasi itu sampai ke pemberi layanan, maka ketidaknyamanan atau ketidakpuasan itu semakin cepat pula tertangani dengan baik. Bagaimana perpustakaan ‘mendengar’ dengan cepat? Perpustakaan perlu membuat kuesioner berbasis TIK, salah satunya ada ‘tawaran’ *Google Form*. Bebas kertas, analisis cepat, dan mudah didokumentasikan.

## **B. Manfaat Kuesioner**

Kuesioner banyak digunakan sebagai sarana mendapatkan informasi kepuasan atas layanan. Informasi dalam kuesioner dapat dikatakan sebagai data, bahan, atau input untuk diukur atau dianalisis sehingga menghasilkan keluaran atau output informasi. *Output* menjadi dasar yang akan dimanfaatkan guna merespon ketidakpuasan pemustaka. Respon dapat berupa informasi verbal ataupun wujud konkret peningkatkan kualitas layanan, inovasi, dan lainnya. Informasi dapat kita peroleh melalui sebuah pe-

ngukuran tingkat kepuasan. Supranto (2001:3) mengatakan pengukuran tingkat kepuasan bermanfaat dalam:

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses kerja.
2. Mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama hal-hal yang dianggap penting oleh mereka.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*)

Ketiga pernyataan tersebut dapat ditarik benang merah perpustakaan tidak lagi hanya berkatut pada ragam dan memberi layanan. Namun lebih untuk melihat nilai subyektif dari pemustaka dan ditambahkan perkembangan situasi perpustakaan harus menjadi bahan diskusi positif di dalam perpustakaan. Diskusi diharapkan memunculkan semangat atau gerakan-gerakan untuk mengambil kebijakan atau sikap.

## **C. Pemanfaatan TIK pada Kuesioner Perpustakaan**

Teknologi informasi adalah perangkat rekayasa manusia untuk memudahkan saling berkomunikasi di antara sesamanya. Demikian dikatakan oleh Ishadi dalam *Perpustakaan Menjawab Tantangan Jaman* (1997:67). Kuesioner memiliki

---

tiga komponen yaitu pemberi, sumber, dan penerima informasi. Kuesioner berbasis kertas sering digunakan perpustakaan untuk menjaring informasi dari pemustaka. Walaupun saat ini kita mengakui perkembangan TIK begitu cepat dan dinamis, masih sering kita jumpai bentuk-bentuk demikian. Berbeda halnya bila mau memanfaatkan perkembangan TIK, Kita akan mendapat nilai tambah atas pemanfaatannya. Kehadiran TIK di perpustakaan sudah seharusnya akan memudahkan proses kerja, utamanya berkaitan dengan proses layanan perpustakaan.

Kuesioner pemustaka berbasis TIK, *email*, atau *website* dapat menjadi tambahan menu atau fitur perpustakaan yang menjadi bagian dari *back office* perpustakaan. Fitur kuesioner dapat ditempelkan pada *website* perpustakaan sebagai salah satu menunya. Menu ini dapat diisi bebas oleh siapapun yang bersedia menjadi responden. Materi dalam kuesioner dapat disajikan atau dimodifikasi dengan menambahkan maksud atau menuntun pemustaka yang gagap teknologi/email misalnya.

Supriyanto (2008:14) mengatakan bahwa kemajuan perpustakaan banyak diukur dengan penggunaan teknologi informasi yang diterapkan. Sebagai contoh, unggah TA mandiri, info pustaka *online*, integrasi antara layanan pinjam, keterlambatan, dan

KRS mahasiswa, SMS notifikasi, hingga pemanfaatan *ebook* dan jurnal *online*. Ini adalah bentuk-bentuk imbas TIK di perpustakaan.

Untuk memanfaatkan kuesioner *online* sebaiknya diperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Calon sasaran dimudahkan dalam sistem yang akan digunakan untuk menerima informasi kuesioner.
2. Calon sasaran juga diberikan fasilitas jaringan yang stabil.
3. Materi pertanyaan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti guna meminimalisasi *mood negative* calon sasaran pada saat menjawab kuesioner.
4. Melalui kuesioner, perpustakaan juga membangun empati pemustaka.

#### **D. Identifikasi Kebutuhan**

Sutarno (2006:75) menguraikan pengelolaan perpustakaan dipengaruhi oleh banyak hal, antara lain organisasi perpustakaan, ketenagaan, gedung atau ruangan, sarana prasarana, koleksi, layanan, anggaran, promosi, mitra kerja, pengembangan, dan minat baca. Komponen-komponen tersebut dapat menjadi bahan identifikasi kebutuhan dalam pembuatan kuesioner sesuai sasaran yang akan dituju. Sasaran kuesioner atau calon responden misalnya bagi seluruh unsur dalam lembaga, meliputi pegawai, pimpinan, mahasiswa, unit/lem-

---

bagi. Dapat pula hanya bagi seluruh mahasiswa atau khusus pengunjung temporer saja. Pemilahan sasaran dan identifikasi kebutuhan masing-masing mempunyai tujuan agar lebih mudah dalam analisis dan membuat simpulan kuesioner.

Calon responden sebaiknya dipilih yang bersentuhan langsung dengan pelayanan perpustakaan. Secara umum, mahasiswa merupakan anggota didik yang harus dilayani sehari-hari. Perpustakaan hadir demi mendukung mereka. Sumber belajar yang diharapkan sudah seharusnya tersedia. Kaum muda inilah yang harus kita puaskan melalui berbagai layanan perpustakaan.

Setelah menyelesaikan identifikasi kebutuhan kita dapat menyusun kerangka materi pernyataan atau pertanyaan. Kerangka ini kemudian di-*rounddown* menjadi lebih spesifik. Perhatikan contoh sebagai berikut:

1. Pendahuluan: maksud dan tujuan kuesioner, ketentuan, cara menjawab, dan waktu pelaksanaan.
2. Data responden: data diri responden yang dibutuhkan.
3. Materi 1: pernyataan/pertanyaan berkaitan infrastruktur, meliputi: AC, peralatan komputer, ruang-ruang, *furniture*, toilet.
4. Materi 2: pernyataan/pertanyaan berkaitan koleksi, meliputi: kelengkapan judul dan jumlah, pengadaaan dan jenis koleksi.

5. Materi 3: pernyataan/pertanyaan berkaitan layanan, meliputi: akses penelusuran, usul pustaka, *TA online*, layanan mandiri, dan peminjaman koleksi.
6. Materi 4: pernyataan/pertanyaan berkaitan SDM, meliputi: keramahan petugas, penanganan keluhan, kecepatan layanan.
7. Materi 5: usul, saran, kesediaan wawancara.

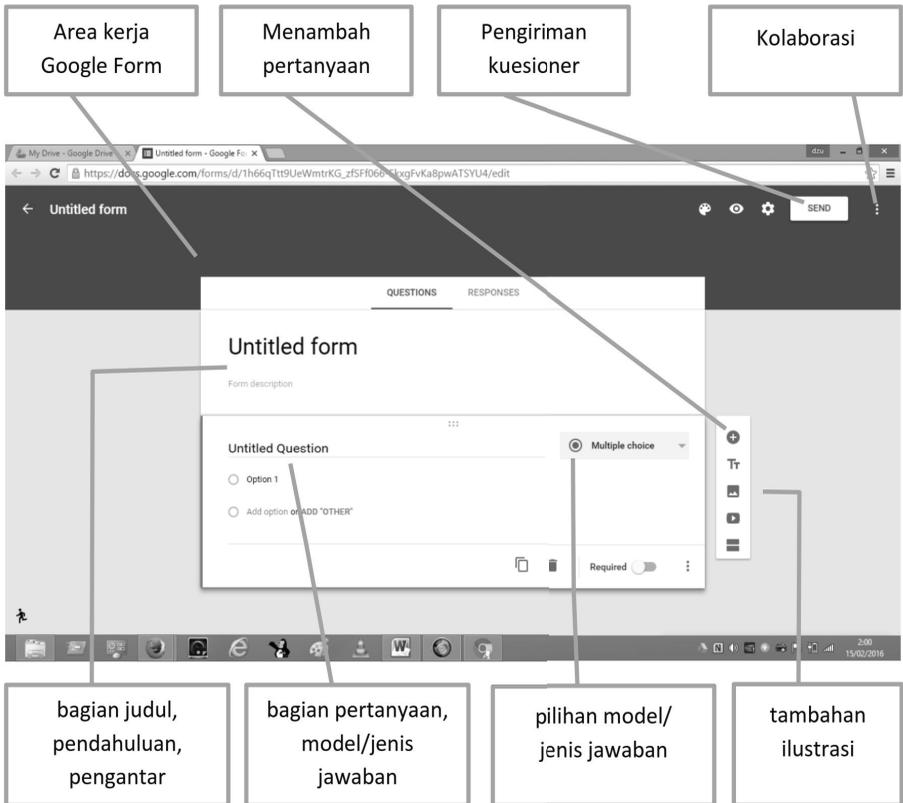
### E. Memulai *Google Form*

*Google Form* merupakan salah satu aplikasi berupa *template* formulir atau lembar kerja yang dapat dimanfaatkan secara mandiri ataupun bersama-sama untuk tujuan mendapatkan informasi pengguna. Aplikasi ini bekerja di dalam penyimpanan awan *Google Drive* bersama aplikasi lainnya seperti *Google Sheet*, *Google Docs*, dan pengayaan lainnya. *Template* ini sangat mudah dipahami dan digunakan, serta tersedia dalam banyak pilihan bahasa. Syarat untuk menggunakannya hanya memiliki akun *Google* saja bagi pengolah atau pembuat *form*. Dalam pembuatan kuesioner pengolah data akan banyak menggunakan aplikasi *Google Form* dan *Google Sheet* nantinya. Berikut adalah langkah-langkah ringkas pembuatan kuesioner kepuasan pemustaka menggunakan lembar kerja *Google Form*:

1. Membuka lembar kerja kuesioner

Template Google Form terdiri dari pilihan menu praktis yang dapat diisikan langsung atau dipilih kesesuaiannya. Untuk memulai, kita arahkan browser untuk membuka akun Drive

Google yang dimiliki melalui *drive.google.com*, kemudian arahkan kursor pada menu *New* lalu pilih *Form*. Berikut adalah tampilan awal lembar kerja Google Form:



---

## 2. *Mapping out* lembar kerja

*Mapping out* adalah langkah merencanakan kuesioner. Ketika kerangka materi dan *rounddown* telah disiapkan, maka serta merta dirancang rencana bentuk atau *performance* kuesioner. Berikut ini adalah daftar pertanyaan/pernyataan guna membantu *mapping out* kuesioner:

- a. Apakah responden perlu mengisi jawaban berupa teks atau angka? Bila demikian maka dibutuhkan *field* tempat mengetikkannya.
- b. Apakah jawaban berupa pilihan *multiple choice* atau *scale*?
- c. Apakah materi pertanyaan perlu ditambahkan ilustrasi berupa tabel atau gambar?
- d. Apakah materi pertanyaan hanya membutuhkan sebuah jawaban langsung ataukah memerlukan jawaban dan pertanyaan lanjutan untuk setiap jawabannya?
- e. Apakah tampilan memerlukan perpindahan halaman sesuai kerangka yang dibuat sehingga perlu ditambahkan judul halaman?

Kelima daftar tersebut di atas membutuhkan perhatian dan pemikiran supaya ketika di tengah proses pembuatan kuesioner tidak terjadi kebuntuan ide dan diharapkan *editing* masih sesuai dengan kerangka semula.

## 3. Pengisian lembar kerja

*Google* sangat aktif melakukan pembaruan aplikasi termasuk *Google*

*Form*. Selain membarui tampilan juga menu-menu yang ada. Terkini *Google Form* telah memudahkan pengguna untuk “klik dan isikan” serta “klik, pilih, dan masukan teks.”

Kuesioner telah rampung dibuat, sebaiknya perlu direview kesesuaiannya, misalnya perihal ketentuan, materi, kalimat, penggunaan bahasa dan tanda baca, serta pengertiannya. Apabila *review* keseluruhan telah selesai dilakukan dan siap diedarkan, kemudian pilih menu *send* atau kirim. Selanjutnya, pembuat kuesioner atau disebut *owner* akan diberi *link* berupa alamat *url* kuesioner tersebut.

## 4. Kolaborasi

Kolaborasi dimaksudkan sebagai bentuk kerjasama dalam proses kerja. Kolaborasi berguna dalam kerangka pengayaan ide dan konsep proses kerja yang diharapkan. *Owner* dapat memberikan hak akses kepada lebih dari satu akun *Google* baik dalam pembuatan, *editing*, dan analisis data responden. Jadi ada tiga hal penting untuk berkolaborasi, yaitu: alamat url yang akan disharingkan, alamat email, dan hak akses kolaborator. Keuntungan berkolaborasi adalah terjadinya *sharing* proses di antara kolaborator, pemeriksaan bersama, ujicoba lebih maksimal dan hasil akhir diharapkan semakin baik. Berikut adalah contoh lembar kerja kuesioner yang telah dibuat:

## KUESIONER KEPUASAN PEMUSTAKA

Perpustakaan menggali informasi penilaian pemustaka terhadap kepuasan pelayanan pada tri semester pertama tahun 2016. Pemustaka sebagai responses diharapkan memberikan penilaian pada setiap butir pertanyaan dalam sebuah urutan skala. Skala pilihan jawaban berada pada rentang 1 hingga 5 dengan asumsi sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Adapun permintaan data diri tidak akan dipublikasikan dan hanya sebagai bahan pengukuran saja oleh perpustakaan. Hasil pengukuran kepuasan ini dapat menjadi bahan peningkatan mutu kepuasan perpustakaan selanjutnya. Selamat mengisi.

\*Required

**Alamat email mahasiswa \***

Your answer

**Program Studi \***

Your answer

**1. Kenyamanan AC dalam ruang koleksi dan ruang baca membuat saya betah di perpustakaan \***

- |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> |

2. Koleksi perpustakaan cukup lengkap dan memenuhi harapan saya \*

1            2            3            4            5

3. Saya dapat menggunakan fasilitas penelusuran dengan mudah \*

1            2            3            4            5

4. Petugas counter sirkulasi melayani dengan ramah \*

1            2            3            4            5

5. Koleksi terbitan ilmiah dan populer sangat membantu saya \*

1            2            3            4            5

SUBMIT

## 5. Uji coba kuesioner

Sebelum di-*publish* ada baiknya kuesioner diujicoba terlebih dahulu. Meskipun uji coba dapat dilakukan secara mandiri, namun apabila dalam proses pembuatan kuesioner melibatkan kolaborator maka uji coba akan

berjalan lebih efektif. Masing-masing kolaborator dapat saling memberi masukan bila diketahui kekurangan dan kegagalan kuesioner. Contoh kegagalan/kekurangan kuesioner misalnya: data responden kosong, pertanyaan/pernyataan materi kuesioner sulit di-

---

interpretasi oleh responden, kesalahan kalimat, dll. *Edit* kuesioner yang telah ter-*publish* harus diminimalkan karena dapat menimbulkan penilaian negatif terhadap pembuat, kuesioner itu sendiri, dan dimungkinkan jawaban yang sembarang. Pada tahap ini perlu diperhatikan juga mengenai dua hal berikut:

- a. Dapat tidaknya kesempatan responden memperbaiki setiap jawaban kuesioner.
- b. *Link* kuesioner dapat diakses oleh akun *email* tertentu, yaitu calon responden yang dikirim, ataukah oleh umum, artinya setiap orang yang mengetahui *link* kuesioner akan dapat mengaksesnya.

## F. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner pemustaka berbasis online harus mengakomodasi prinsip efektif dan efisien. Efektif dalam kaitan penyajian materi sesuai sasaran dan efisien dalam hal kecepatan memperoleh data dan analisisnya. ana kuesioner telah siap sepenuhnya maka langkah penting selanjutnya adalah penyebaran kuesioner. Berikut media-media yang dapat digunakan guna penyebaran kuesioner berbasis *online*:

### 1. Website perpustakaan

Sepintas di depan telah disampaikan kuesioner dapat dijadikan fitur atau menu tambahan pada *website* perpustakaan. Pemanfaatan *website* bersifat lebih statis, karena per-

pustakaan menunggu responden memberikan *feedback* terhadap kuesioner. Perpustakaan sebaiknya aktif mengarahkan/mengajak pemustaka menjadi responden. Masalah yang muncul biasanya ketika tiba saatnya memilah data responden. Permasalahan ini sebenarnya dapat diminimalisasi apabila telah diantisipasi dalam pembuatan kuesioner semula, misalnya dengan menambahkan materi pengisian identitas responden atau melalui cara lain yaitu membatasi responden dengan terlebih dahulu diharuskan *login*.

### 2. Email

Pemanfaatan email menuntut perpustakaan aktif sehingga pengelolaan kuesioner menjadi lebih dinamis. *Google Form* tidak menyaratkan calon responden memiliki akun *Google* atau grup *Google*. Proses cukup melampirkan, manautkan, atau memasang *link* kuesioner pemustaka pada saat mengirim email. Penyebaran untuk kedua media tersebut yang membedakan terletak pada *input* data *email* saja yaitu:

#### a. Email pemustaka

Bila seluruh mahasiswa akan menjadi calon responden, maka dapat dibayangkan kesulitannya mulai dari pengumpulan data email, afiliasi akun email yang berbeda-beda, kemungkinan kesalahan *input* data saat akan mengirim, hingga

---

pengulangan proses pengiriman.

b. *Email grup pemustaka*

*Email grup pemustaka* dapat disamakan dengan *email grup mahasiswa*. Sebuah lembaga atau institusi pendidikan sebaiknya memberikan fasilitas satu akun *email* kepada setiap mahasiswa dan dikelola dalam sebuah grup, misalnya “Milis Mahasiswa” misalnya nama grup tersebut. Bila akun grup tersebut telah tergabung dalam grup, pemanfaatannya dapat lebih luas dan tidak terbatas pada penyebaran kuesioner pemustaka saja. Pemanfaatan “Milis Mahasiswa” membuat pengiriman email yang telah ditempelkan *link* kuesioner menjadi sangat efisien. Dengan sekali klik tujuan “Milis Mahasiswa” maka seluruh anggota milis akan menerima kiriman.

3. Media sosial dan program aplikasi mandiri

Alamat *url* kuesioner yang telah didapatkan oleh *owner* merupakan faktor utama dalam *sharing*. *Url* tersebut menjadi obyek *share* pada beberapa media. Dapat pula, *url* di-*attach* atau dilampirkan pada banyak media *online*. Misalnya saja *url* kuesioner ditautkan atau ditempelkan pada media *whatsapp*, *facebook*, *twitter*, atau program aplikasi lain yang digunakan sebagai media interaksi.

Satu hal yang tak kalah penting

dalam penyebaran kuesioner adalah upaya perpustakaan dalam meningkatkan pemustaka ketika kuesioner telah diluncurkan. Untuk menjaga agar keaktifan mahasiswa membuka emailnya masing-masing, pengelola email grup ini dapat bekerjasama dengan *programmer* mandiri atau pengelola Sistem Informasi Akademik (SIA) mahasiswa untuk dintegrasikan atau diupayakan keterkaitan tertentu.

Beda dulu beda sekarang. Saat ini setiap orang sudah jamak memiliki nomor ponsel. Lembaga atau unit dapat menyampaikan informasi secara *up to date*. Mahasiswa diharuskan mendaftarkan nomor ponselnya untuk kepentingan penyampaian informasi oleh lembaga. Pada saatnya lembaga atau unit dapat menyampaikan pesan pendek melalui *SMS gate way*. Beberapa produk perkembangan TIK seperti *website*, *milis*, dan *SMS gate way* dapat menjadi pilihan bijak untuk mengakomodasi kebutuhan media penyebaran informasi yang efektif.

**G. Pengumpulan Data Responden**

*Form* kuesioner yang telah direspon oleh penerima pada akhirnya akan terkumpul secara otomatis dalam lembar aplikasi *Google Sheet*. Aplikasi ini bekerja mirip dengan lembar kerja *Microsoft Excel*. *Google Sheet* telah menanamkan fungsi-fungsi atau formula untuk penghitungan matematis. Berikut contoh *datasheet*:

## KUESIONER KEPUJASAN PEMUSTAKA (Responses)

File Edit View Insert Format Data Tools Form Add-ons Help Accessibility All changes saved in Drive

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1		Alamat email mahasiswa	Program Studi	1. Kenyamanan AC dalam ruang koleksi dan ruang baca membuat saya betah di perpustakaan	2. Koleksi perpustakaan cukup lengkap dan memenuhi harapan saya	3. Saya dapat menggunakan fasilitas penelusuran dengan mudah	4. Petugas counter melayani dengan ramah	5. Koleksi terbitan ilmiah dan populer sangat membantu saya	
2	Timestamp								
3	15/02/2016 08:	Edi@gmail.cor	Psikologi	4	4	4	4	4	
4	15/02/2016 08:	Santos o@yah	Teknik Mesin	3	5	4	4	4	
5	15/02/2016 08:	Yogi@gmail.cc	Matematika	3	4	4	5	4	
6	15/02/2016 08:	Rudiantoro@gr	Sastra Inggris	4	3	3	4	4	
7									
8									

---

## H. Analisis Kuesioner

### 1. *Summary report*

Salah satu hal yang menarik adalah tersedianya *summary report* dapat ditemukan pada *google sheet*. Pada menu ini data responden ditampilkan dalam grafik dan nilai hasil kerja *Google*. Setiap nilai skala akan dibandingkan dengan jumlah responden masing-masing. Dari ujicoba pembuatan kuesioner kita lihat gambar-gambar grafik informasi. Informasi-informasi yang ada dapat digunakan untuk membantu dalam menyusun kesimpulan atau informasi lainnya.

### 2. Penggunaan cara analisis atau pengukuran kepuasan lainnya

Bila informasi yang diberikan oleh *Google* dirasa belum cukup memuaskan maka perlu dipikirkan cara olah data tambahan. Olah data lainnya dimaksudkan sebagai penggunaan cara-cara analisis atau pengukuran lain guna menghasilkan informasi yang lebih khusus. Meskipun *Google Sheet* telah membantu pengolahan data dengan dihasilkannya informasi dalam *summary report*, analisis atau pengukuran data responden juga dapat dilakukan secara mandiri. *Owner* dan atau kolaboratornya dapat menggunakan referensi analisis atau pengukuran kepuasan yang telah banyak beredar di masyarakat. Contoh penggunaan metode lainnya misalnya dengan analisis kuantitatif skala

lima tingkat Likert mengacu Supranto (2001:240). Skala ini menyaratkan penggunaan lima skala yang terdiri tidak penting, kurang penting, cukup penting, penting, dan sangat penting serta pemberian bobot 1 hingga 5 pada setiap tingkatan tersebut, kemudian dihitung pengukurannya menurut analisis Likert. Kelima tingkatan skala tersebut dapat dianalogi untuk kepentingan lainnya, misalnya skala tersebut bertingkat dari tidak baik, kurang baik, cukup baik, baik, dan sangat baik. Pengukuran lainnya seperti pengukuran kuantitatif-kualitatif dengan metode *Libqual<sup>+</sup>TM* yang dijelaskan dalam tulisan Rahayuning-sih (2015:38,142). Metode ini menggunakan tiga aspek dasar pengukuran dalam sembilan skala mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas. Ketiga aspek tersebut meliputi sikap pustakawan dalam merespon kebutuhan pemustaka, kebutuhan pemustaka, dan ketersediaan sarana. Pengukuran dengan metode ini akan menunjukkan tingkat harapan minimal dan harapan maksimal, disamping akan semakin kualitatif bila pengukurannya disertai dengan pendalaman kuesioner melalui hasil wawancara. Selain kedua contoh pengukuran tersebut masih banyak pilihan analisis pengukuran kepuasan pemustaka lainnya.

Berikut ini adalah contoh olahan *Google* dalam *summary report* dari data tabel di atas:

QUESTIONS

RESPONSES

4

## Program Studi (4 responses)

Sastra Inggris

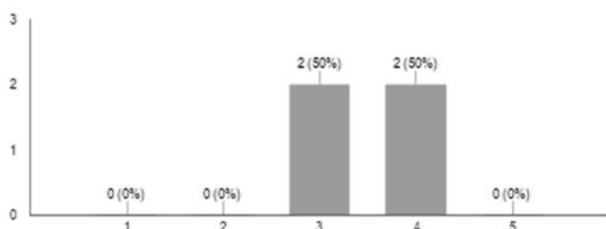
Teknik Mesin

Psikologi

Matematika

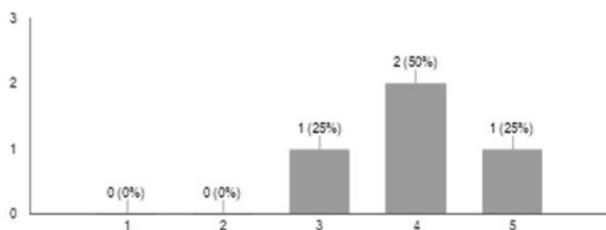
## 1. Kenyamanan AC dalam ruang koleksi dan ruang baca membuat saya betah di perpustakaan

(4 responses)



## 2. Koleksi perpustakaan cukup lengkap dan memenuhi harapan saya

(4 responses)

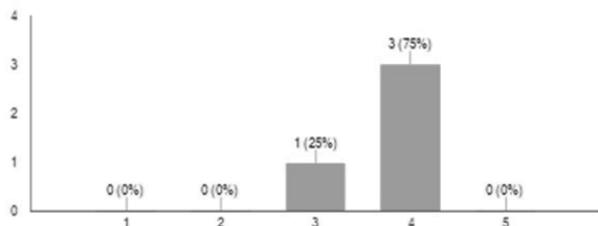


QUESTIONS

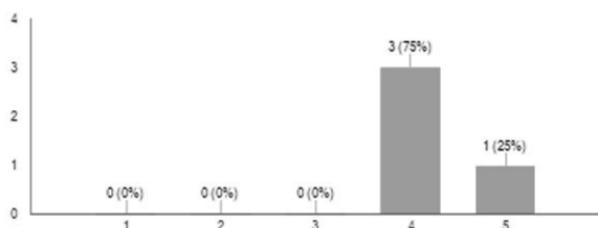
RESPONSES

4

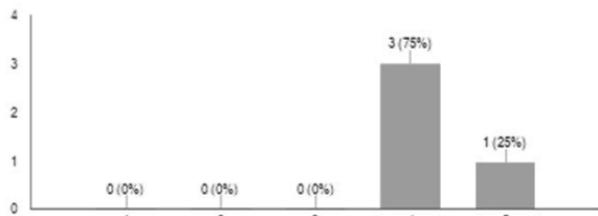
3. Saya dapat menggunakan fasilitas penelusuran dengan mudah (4 responses)



4. Petugas counter sirkulasi melayani dengan ramah (4 responses)



5. Koleksi terbitan ilmiah dan populer sangat membantu saya (4 responses)



---

## I. Penutup

Analisis data kuesioner atau pengukuran kepuasan pemustaka tidak akan bermanfaat meskipun menggunakan cara atau metode yang terbaik sekalipun apabila tidak adanya keseriusan tindakan untuk melakukan perbaikan atau korektif hasil analisis tingkat kepuasan pemustaka. Analisis dilakukan agar dapat segera mendapatkan informasi penyebab ketidakpuasan pemustaka. Oleh karena itu rencana tindakan setelah didapatkan hasil analisis harus tetap dilakukan. Umar (2003:14) mengatakan pemahaman mengenai ketidakpuasan lebih dominan dibandingkan dengan kepuasan pelanggan, dalam hal ini pemustaka. Terjadinya ketidakpuasan sering diarahkan pada aspek keluhan atau keragu-raguan atas pilihan atau pengambilan keputusan.

Kuesioner hanyalah sebagai salah satu alat yang dapat dipilih untuk mendapatkan informasi semacam kepuasan atau ketidakpuasan. Kuesioner saat ini semakin sering digunakan oleh perpustakaan sebagai upaya nyata dalam kehadirannya bagi pemustaka. Kehadiran TIK senyatanya memberikan gambaran lebih luas tentang pemanfaatan kuesioner pengukuran. Ulasan perihal perkembangan TIK tidak perlu menelaah lebih jauh atau dalam tentang peluang dan ancaman. Namun tawaran solutif perkembangan TIK tentu dapat dipilih

dan disikapi dengan bijak. Kuesioner kepuasan pemustaka yang dibuat dan di-*share* melalui *Google Form* dapat diakui sebagai langkah positif guna pendukung kebutuhan informasi dari pemustaka.

## Daftar Pustaka

- [https://docs.google.com/forms/d/1h66qTtt9UeWmtrKG\\_zfS-Ff066-EkxgFvKa8pwATSYU4/edit?usp=drive\\_web](https://docs.google.com/forms/d/1h66qTtt9UeWmtrKG_zfS-Ff066-EkxgFvKa8pwATSYU4/edit?usp=drive_web). Diakses pada tanggal 14 Februari 2016.
- Rahayuningsih, Fransisca (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+<sup>TM</sup>*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Supriyanto, Wahyu. (2008). *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius
- Sutarno NS. (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Sagung Seto
- Umar, Husein. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Wiranto, [et al.], *Perpustakaan Menjawab Tantangan Jaman*. (1997). Semarang: Penerbit Unika Soegijapranata