

# Sosialisasi Dan Pelatihan Aplikasi Google Form Sebagai Kuisisioner *Online* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Bayu Febriadi<sup>1</sup>, Nurliana Nasution<sup>2</sup>

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Lancang Kuning

Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai, Pekanbaru, Riau

Email : bayufebriadi9@gmail.com<sup>1</sup>, nurliana\_2006@yahoo.co.id<sup>2</sup>

**Abstract** – Computer-based information systems are very rapidly affecting the world of work, as well as web-based information systems are used as a means of information enhancement. Utilization will facilitate a job as well as faster data processing, decisions to be taken more precisely, saving time and cost. In addition, web-based information systems can also be an efficient means of promotion and information resources that can be accessed by Internet users who are increasingly widespread. Google Form is part of the most used search engine or google on the Internet. KKP Class II Pekanbaru is a second class health office port of Pekanbaru which is engaged in health especially on environment. As for the obstacles in the office of KKP Class II Pekanbaru is the absence of a benchmark tool to calculate the quality of service at Pekanbaru harbor health office while the procurement of computers and resources already exist, so that the leader is difficult in evaluation in improving the services provided to the community.

**Keywords** – Google Form, Service, KKP class II Pekanbaru.

**Intisari** – Google Form merupakan bagian dari mesin pencari atau google pada Internet yang paling sering digunakan. KKP Kelas II Pekanbaru merupakan Kantor pemerintahan kesehatan pelabuhan kelas II pekanbaru yang bergerak dibidang kesehatan khususnya mengenai lingkungan. Adapun yang menjadi kendala pada kantor KKP Kelas II Pekanbaru adalah belum adanya alat tolak ukur untuk menghitung kualitas pelayanan pada kantor kesehatan pelabuhan pekanbaru sementara pengadaan komputer dan sumber daya sudah ada, sehingga pimpinan susah dalam evaluasi dalam peningkatan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah dengan pengumpulan data permasalahan dengan memberi pelatihan google form dalam pembuatan kuisisioner online untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci** – Google Form, Layanan, KKP kelas II pekanbaru.

## I. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, sistem informasi berbasis komputer sangat berpengaruh pesat dalam dunia kerja, begitu juga halnya sistem informasi berbasis web dimanfaatkan sebagai sarana peningkatan informasi. Pemanfaatan tersebut akan mempermudah suatu pekerjaan seperti halnya pengolahan data lebih cepat, keputusan yang akan diambil lebih tepat, menghemat waktu dan biaya. Selain itu, sistem informasi yang berbasis web juga dapat menjadi sarana promosi

yang efisien dan sumber informasi yang dapat diakses oleh pengguna internet yang semakin lama semakin luas. dimana pemanfaatan sistem informasi berbasis komputer sangat membantu dalam kegiatan sehari-hari.

Kantor Kesehatan Pelabuhan Pekanbaru merupakan Kantor pemerintahan yang bergerak dibidang kesehatan khususnya mengenai lingkungan. Dalam kegiatan nya memberikan layanan saat ini masih memanfaatkan kotak saran dalam evaluasi kinerja pegawai dalam memberikan

layanan kepada masyarakat khususnya yang akan mengurus *ICV (International Certified Vaccine)* sebagai syarat keberangkatan jemaah umrah, sehingga susah dalam pengolahan data yang belum terintegrasi dengan baik dan pada bagian layanan mana yg harus ditingkatkan dimana dalam pengurusan *ICV* calon jemaah umrah harus mengikuti alur *procedure* seperti: layanan pendaftaran, layanan pemeriksaan, layanan pembayaran, layanan vaksinasi, dan layanan pengambilan *ICV*. Sehingga pimpinan susah dalam mengambil keputusan terhadap peningkatan layanan pada bagian mana yang harus ditingkatkan. Sementara pengadaan komputer dan jaringan internet maupun sumber daya sudah ada, sehingga hal ini dapat dimanfaatkan sebagai media dasar dalam melakukan sosialisasi kepada pegawai kantor kesehatan pelabuhan pekanbaru dalam pengolahan data evaluasi layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan kepada pelanggan (Muhammad Rizal Fauzi, 2014). Sementara peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dalam sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan, sehingga kepuasan dalam pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat menjadi sangat penting. Sebagian besar organisasi khususnya yang berorientasi terhadap kepuasan masyarakat pasti memiliki sebuah layanan *costumer services*. Layanan ini merupakan salah satu strategi organisasi untuk lebih dekat dengan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan masyarakat, Sehingga strategi tersebut dikembangkan untuk mendapatkan loyalitas masyarakat sehingga dapat bersaing dalam persaingan pangsa pasar yang semakin ketat akhir-akhir ini.

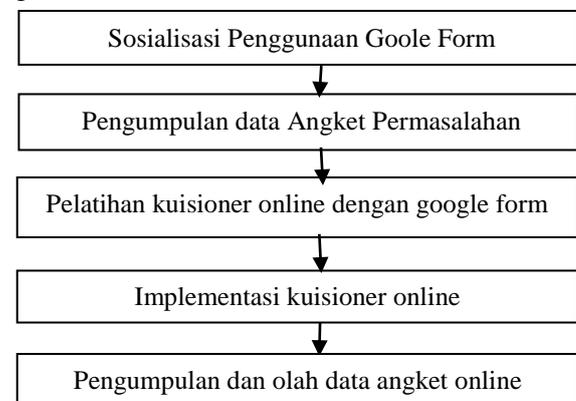
Google Form atau yang disebut google formulir merupakan alat yang berguna untuk membantu kita dalam merencanakan acara, mengirim survey, atau mengumpulkan informasi yang mudah dengan cara yang efisien, google form juga *aplikasi* bagian dari google yang paling sering digunakan dalam pencarian data internet. Pada aplikasi google form kita juga bisa memanfaatkannya sebagai media berbasis online untuk kebutuhan kita khususnya dalam pembuatan kuisisioner online, sehingga pengolahan data lebih terjamin dan teritegrasi dengan baik karena dengan memanfaatkan komputer sebagai pengolahan data elektronik.

Yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Belum adanya alat tolak ukur yang baik untuk mengevaluasi kinerja pegawai dalam memberikan layanan terhadap masyarakat khususnya bagi yang akan mengurus *ICV* bagi calon jemaah umrah.
- b. Pengolahan data masih belum *teritegrasi* dengan baik sehingga susah dalam melakukan pendataan informasi, sementara pengadaan komputer dan sumber daya ada.

## II. METODE PENELITIAN

Metode pelaksanaan kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. dapat dilihat pada gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1 Kerangka Model pelaksanaan

#### A. Sosialisasi Penggunaan Google Form

Metode pelaksanaan pengabdian yang pertama adalah dengan mengadakan sosialisasi untuk pengarahan menggunakan *tools* yang akan dipakai terlebih dahulu dalam pembuatan kuisisioner online pada google form. Dan juga memberikan materinya kepada peserta yang mengikuti sosialisasi. Pengetahuan diberikan kepada mitra meliputi aplikasi google form dimanfaatkan menjadi kuisisioner online. Mitra juga diberikan pengetahuan tentang dasar-dasar pengetahuan komputer.

#### B. Pengumpulan data angket terhadap pelayanan yang sedang berjalan

Pada tahap ini penulis mengumpulkan data angket pengisian kuisisioner kepada masyarakat yang mengurus international certificate vaccine (ICV) pada kantor kesehatan yang sedang berjalan. Data ini yang nantinya akan diolah dalam menentukan tingkat layanan kepada masyarakat.

#### C. Pelatihan membuat kuisisioner online dengan google form

Pada pelatihan ini setiap peserta akan diberikan pengarahan terlebih dahulu mengenai *google form* yang akan digunakan dan manfaatnya. Kemudian peserta akan didemonstrasikan dan dilatih cara penggunaan kuisisioner online dengan memanfaatkan aplikasi google form kepada pegawai kantor kesehatan pelabuhan pekanbaru. dan memanfaatkan hasil data kuisisioner tersebut untuk mengevaluasi kinerja layanan terhadap masyarakat.

Bahan:

1. Setiap peserta harus memiliki alamat email (Google mail) sebelum membuat kuisisioner online.
2. Peserta juga harus memiliki materi yang akan diberikan.
3. Komputer yang akan digunakan dalam pembuatan kuisisioner online.
4. Tempat pelatihan sudah tersedia akses internet.

Cara:

1. Sebelum membuat kuisisioner, peserta diberi dahulu bahan sosialisasi dalam penggunaan google form.
2. Peserta memanfaatkan *tools* yang ada pada google form untuk pembuatan kuisisioner online.
3. Pemakalah memeriksa hasil kuisisioner online yang dibuat oleh peserta supaya bisa di ujicobakan kepada masyarakat yang akan mengurus *International Certificate Vaccine (ICV)*.
4. Pemateri menyampaikan bagaimana cara merekap data angket kuisisioner yang sudah di isi supaya didapatkan nilai rata-rata pelayanan.

#### D. Implementasi Google form sebagai media kuisisioner online

Pada tahap ini kegiatan penerapan google form sebagai kuisisioner online supaya di isi oleh masyarakat yang mengurus international certificate vaccine (ICV) pada kantor kesehatan pelabuhan kelas 2 pekanbaru, dimana aplikasi ini dapat diakses secara online.

#### E. Pengumpulan dan olah data kuisisioner online setelah penerapan kuisisioner online

Pada tahap ini penulis mengolah data kuisisioner online yang telah di isi masyarakat yang mengurus international certificate online (ICV) supaya didapatkan kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan kantor kesehatan pelabuhan kelas 2 pekanbaru.

#### F. Evaluasi sistem google form kuisisioner online

Pada tahap ini pengembang sistem melakukan pemeliharaan terhadap kuisisioner online yang telah di implementasikan pada kantor kesehatan pelabuhan kelas 2 pekanbaru dimana ada kegiatan perbaikan terhadap sistem kalau terjadi masalah dalam penerapan google form sebagai media kuisisioner online.

**III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebelum memulai kegiatan, penulis telah mengumpulkan data angket terhadap layanan yang diberikan oleh karyawan kantor kesehatan pelabuhan kelas 2

pekanbaru yang di isi oleh masyarakat yang mengurus *International Certificate Vaccine (ICV)*, dimana diambil sampel data dalam saatu minggu terakhir, sebagai berikut:

**TABEL I**  
**TABULASI KUISIONER SURVEI TAHAP AWAL**

Soal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Jumlah
Peserta																
1	3	3	3	4	3	4	3	2	1	1	1	3	1	2	2	36
2	4	3	4	4	4	5	5	5	2	3	4	4	4	3	4	58
3	5	4	5	3	4	5	5	5	2	2	2	3	2	1	3	51
4	2	2	3	4	2	3	4	4	1	2	1	4	1	1	1	35
5	1	2	4	3	1	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	31
6	4	2	5	4	3	4	4	4	1	1	2	3	2	2	2	43
7	4	3	5	5	5	5	2	5	2	2	1	5	2	2	4	52
8	3	2	3	2	2	3	4	3	1	1	2	3	3	2	1	35
9	4	1	3	5	2	5	5	5	2	2	2	4	1	1	2	45
10	3	2	4	4	3	5	4	4	1	1	2	3	1	2	2	41
Total	33	24	39	38	29	43	40	42	14	16	18	33	18	17	22	427
Mean	3.3	2.4	3.9	3.8	2.9	4.3	4	4.2	1.4	1.6	1.8	3.3	1.8	1.7	2.2	42.7

Dari tabulasi di atas didapatkan perhitungan *mean* (rata-rata) dengan nilai 42.7 dalam arti bahwa peserta rata-rata cukup mengetahui tentang apa itu pelayanan dan pengolahan komputer sebagai media pengolahan data teritegrasi.

**IV. KESIMPULAN**

Setelah dilakukan kegiatan pengabdian pada kantor kesehatan kelas 2 pekanbaru maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Kegiatan pelatihan kuisioner online dapat membantu karyawan kantor kesehatan kelas 2 pekanbaru dalam pengolahan data untuk peningkatan layanan yang diberikan sebesar 4,8 point, dimana sebelum dilakukan kegiatan pengetahuan karyawan dalam pengolahan data kuisioner dngan rata-rata 4,27 menjadi 4,75.
2. Dalam pelayanan yang diberikan untuk pengurusan international certificate vaccine (ICV) yang diberikan kantor kesehatan pelabuhan kelas 2 pekanbaru yaitu pada bagian layanan pemeriksaan yang lebih tinggi dengan nilai rata-rata 4,5 point,

sedangkan yang paling rendah padas layanan pengambilan international certificate vaccine (ICV) dengan nilai rata-rata 2,3 point.

Setelah dilakukan kegiatan pengabdian pada kantor kesehatan kelas 2 pekanbaru maka penulis memberikan saran bahwa:

1. Diharapkan dalam ujicoba aplikasi kuisioner, karyawan kantor kesehatan kelas 2 pekanbaru memberikan sosialisasi atau menjelaskan alam pengisian kuisioner kepada masyarakat yang akan mengurus international certificate vaccine (ICV).
2. Diharapkan dalam pengambilan keputusan untuk peningkatan layanan harus menggunakan data responden yang lebih banyak sehingga menghasilkan hasil yang lebih tepat, Karena dalam kegiatan ini hanya menggunakan 15 data responden dalam 2 hari ujicoba

**REFERENSI**

- [1] Emzir (2008), *Metodologi Penelitian Pendidikan\_Kuantitatif & Kualitatif (Korelasional, Eksperimen, Ex Post Facto, Etnografi, Grounded Theory, Action Research*, (Jakarta, Rajagrafindo Persada,), hlm. 28.
- [2] Muhammad Rizal Fauzi (2014), *Penggunaan Google Form sebagai Alat Evaluasi Pembelajaran pada Mata Pelajaran Bahasa Indonesia*, (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, dikutipdari repository.upi.edu
- [3] Nugroho, F. R., Syafei, W. A., & Somantri, Maman. 2013. Rancang Bangun Aplikasi Streaming Education Pada Perangkat Bergerak Berbasis Android. *Transient*, II(1), pp. 33-38.
- [4] Pratama, Ferdian Aditya. 2014. *Penerapan Teknologi Google Cloud Messaging Service Sebagai Pengiriman Push Notification pada Aplikasi Mobile Commerce Berbasis Android*. Salatiga: Jurusan Teknik Informatika Universitas Kristen Satya Wacana.
- [5] Rahayuningsih, Fransisca (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka LibQual+<sup>TM</sup>*. Yogyakarta: Graha Ilmu *Menggunakan Metode LibQual+<sup>TM</sup>*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [6] Trisnaningsih, Sri. (2011). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dosen Akuntansi." *Journal Of Accounting And Auditing*, 8.1, hlm. 83-94.
- [7] Vivian (2016), *Membuat Alamat Gmail*, dikutip dari <https://support.Google.com/mail#topic=3394144> pada tanggal 20 Juni 2016.