

Bab 3

PEMBUATAN KUISIONER

Tujuan

- Membahas tentang atribut kuisiner, langkah-langkah pembuatan kuisisioner berupa tujuan konsep, variabel, serta pengolahan data dan penyajian data kuisisioner.

JENIS KUISIONER

- Jenis kuisisioner ditentukan oleh metode penelitian yang digunakan
- Untuk penelitian kualitatif, informasi yang ingin didapatkan mayoritas adalah informasi yang lebih mendalam sehingga kuisisioner yang diperlukan adalah kuisisioner yang dapat mengeksplorasi jawaban responden
- Untuk penelitian kuantitatif, informasi yang ingin didapatkan mayoritas adalah informasi menyebar, sehingga jumlah responden yang dibutuhkan besar dan pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner dirancang agar cepat dan mudah dijawab oleh responden

ATRIBUT-ATRIBUT DALAM KUISIONER

- PENAMPILAN
- JENIS PERTANYAAN
- ITEM JAWABAN YANG DISEDIAKAN

PENAMPILAN

- Penampilan dalam kuisisioner walaupun tidak menunjang penelitian tetapi penting untuk menarik minat responden untuk menjawab pertanyaan di dalam kuisisioner
- Penampilan kuisisioner yang tertata rapi, dengan struktur pertanyaan yg baik akan membuat responden mudah untuk menjawab
- Struktur jawaban sebaiknya dikelompokkan berdasarkan isi pertanyaan dan diurutkan dari yang termudah dijawab hingga tersulit untuk dijawab, misalnya kelompok pertanyaan demografi/identitas responden, perilaku, pendapat
- Apabila kuisisioner mempunyai banyak halaman bentuk buku dapat menjadi suatu pilihan

KUISIONER PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

Ass.Wr.Wb. Kami adalah tim peneliti dari Kepuasan Stakeholder ITS yang saat ini sedang melaksanakan penelitian tentang kepuasan masyarakat di sekitar ITS terhadap ITS Surabaya, untuk keperluan itu maka kami meminta kesediaan bapak/ibu untuk memberikan informasi yang kami perlukan dan semua informasi tersebut akan kami rahasiakan sesuai UU Statistik yang berlaku di Indonesia, dan hanya kami pergunakan demi kepentingan penelitian kami sehingga hasilnya kami harapkan dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di sekitar ITS. Terima kasih atas kerjasamanya. Wass.Wr.Wb

BAGIAN I Karakteristik Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
4. Usia :tahun
5. Pendidikan Terakhir: a. <= SD; b. SMP; c. SMA; d. PT.
6. Status Pernikahan: a. Menikah, b. Belum menikah, c. Duda/Janda
7. Jumlah Tanggungan Keluarga:
 - a. Kurang dari 15 tahun:orang
 - b. 15 tahun – 55 tahun :orang
 - c. Lebih dari 55 tahun:orang
7. Pekerjaan Pokok :
8. Pekerjaan Sampingan:

KEPUASAN PADA FASILITAS DAN LINGKUNGAN

Isilah kolom-kolom di bawah ini dengan tanda ☒ sesuai dengan pilihan bapak/ibu, apakah pernyataan tersebut memuaskan atau tidak untuk kolom kepuasan dan apakah pernyataan tersebut penting atau tidak pada kolom kepentingan

Pernyataan	Kepuasan				Kepentingan			
	1 sangat tdkpuas	2 tidak puas	3 puas	4 sangat puas	1 sangat tdkpenting	2 tidak penting	3 penting	4 sangat penting
Kemudahan memindahkan fasilitas umum ITS								
Pelayanan yang ada di fasilitas olahraga ITS								
Kemudahan memperoleh pelayanan kesehatan di Medical Center ITS								
Pelayanan yang ada di Medical Center ITS								
Kondisi jalan umum di lingkungan ITS								
Kondisi pembangunan/danars/ITS								



KUISIONER PENGUKURAN *STAKEHOLDERS SATISFACTION* INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

KODE KUISIONER : MA- [] [] [] []	KD-SURVEYOR : [] [] [] []
Tanggal Wawancara I :	KD-PENELITI : [] [] [] []
Tanggal Wawancara II :	KD-ENTRI DATA : [] [] [] []

PETUNJUK UMUM

Survei ini adalah salah satu media untuk mengetahui apa yang dirasakan oleh *stakeholders* ITS. Tujuan utama dari kuisisioner ini adalah untuk mendapatkan persepsi para *stakeholders* dalam hal isu-isu utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan *stakeholders*. Informasi yang terkumpul melalui survei ini akan membantu ITS dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kerjasama bapak/ibu/sdr dalam memberikan masukan yang jujur dan apa adanya akan membantu studi ini untuk dapat memotret dan mengetahui situasi dan kondisi secara obyektif.

Hasil survei ini akan ditindaklanjuti, karena itu bantuan bapak/ibu/sdr untuk memberikan jawaban yang jujur dan apa adanya akan amat dihargai. Dengan demikian maka tindak lanjut yang akan diambil oleh ITS dapat didefinisikan serta dilaksanakan dengan tepat demi perbaikan yang berarti dan demi kemajuan ITS dalam menunjang semua aktivitas.

Sebelum mengisi mohon dibaca dengan seksama petunjuk pengisian. Pastikan bapak/ibu/sdr mengerti dengan baik petunjuk pengisian tersebut sebelum memulai mengisi kuisisioner ini. Jawablah apa adanya sesuai dengan persepsi dan informasi yang bapak/ibu/sdr miliki selama ini. Survei ini bukanlah tes sehingga tidak ada jawaban yang salah. **Bapak/ibu/sdr wajib menjawab seluruh pertanyaan dalam survei ini agar hasilnya bisa diolah dan dianalisa.**

Kerahasiaan

Hasil survei ini tidak akan disampaikan dalam bentuk yang dapat mengidentifikasi identitas responden. Kerahasiaan data responden secara individual dijamin penuh sesuai Undang-Undang Statistik yang berlaku di Indonesia.

Bandingkan!!

JENIS PERTANYAAN

- Jenis pertanyaan yang ada di dalam kuisisioner sangat bergantung pada variabel-variabel yang hendak diukur dalam penelitian
- Jenis pertanyaan juga sangat dipengaruhi oleh jenis metode penelitian yang digunakan
- Untuk penelitian yang kualitatif maka lebih banyak pertanyaan-pertanyaan terbuka, bahkan hampir semua open question
- Untuk penelitian yang kuantitatif maka lebih banyak pertanyaan-pertanyaan tertutup, atau bisa gabungan terbuka dan tertutup.

JENIS PERTANYAAN

- Untuk penelitian kualitatif pertanyaannya tidak perlu berbentuk kalimat lengkap tapi cukup point-point bahasan:
- Contoh: Untuk mengukur tentang kepedulian masyarakat akan kondisi lingkungan sekitarnya maka pertanyaannya:
 - Keindahan:.....
 - Kenyamanan:.....
 - Kebersihan:.....dst
- Sehingga responden boleh memberikan jawabannya sesuai keinginan mereka dengan panjang lebar, namun demikian perlu diperhatikan pada saat wawancara, interviewer boleh menjelaskan dalam bentuk pertanyaan dan harus berhati-hati agar tidak mengarahkan responden menjawab jawaban tertentu.

JENIS PERTANYAAN

- Untuk penelitian kuantitatif :
pertanyaan yang diberikan dalam bentuk kalimat lengkap dengan struktur kalimat yang benar agar tidak membingungkan responden
- Jawaban yang disediakan harus mutually eksklusif dan exhaustive, artinya seluruh jawaban disediakan memenuhi seluruh kriteria jawaban disediakan responden, dan tidak ada responden dalam dua kriteria atau lebih (terkecuali peneliti mengizinkan responden memilih lebih dari satu jawaban)

ITEM JAWABAN YANG DISEDIAKAN

- Item jawaban yang disediakan harus sesuai ukuran variabel yang sedang dicari
- Apabila skala data yang diinginkan adalah skala nominal maka item jawabannya juga harus berskala nominal, demikian juga dg skala ordinal
- Apabila skala data yang diinginkan adalah skala interval atau rasio maka pertanyaannya harus berbentuk pertanyaan terbuka
- Hati-hati dalam memberikan pertanyaan yang mengandung suatu ukuran frekuensi, misalnya sering, jarang, kadang-kadang
- Item yang disediakan harus netral dan balanced, sehingga tidak mengarahkannya untuk menjawab jawaban tertentu.

ITEM JAWABAN YANG DISEDIAKAN

- Pertanyaan filter bisa dipergunakan untuk menyaring responden yang tidak masuk dalam kualifikasi
- Keterangan untuk jawaban jangan terlalu jauh dari pertanyaan
- Hindari penggunaan istilah-istilah yang tidak umum, berbahasa asing dan membingungkan.

LANGKAH-LANGKAH MEMBUAT KUISIONER

- Kusioner yang baik adalah kuisisioner yang mampu menghubungkan antara:

**tujuan → konsep → variabel → kuisisioner
→ metode pengolahan data**

Mengetahui minat baca di perpustakaan mahasiswa PENS dan ITS

TUJUAN:

Mengukur
Loyalitas guru

KONSEP:

Loyalitas adalah suatu komitmen yang di miliki oleh seorang pekerja bisa berupa kesetiaan, kemauan dan kebanggaan. Tingkat loyalitas untuk setiap pekerja akan berbeda tergantung dari pribadi setiap orang dan tergantung pula dari apa dan bagaimana yang dia dapatkan dari tempat bekerja.

Menurut Bobby dan Reza (2004), seorang pekerja dikatakan loyal dalam bekerja jika say (mengatakan dengan antusias), Stay (tetap tinggal), dan strive (berjuang kerja dalam membangun perusahaan).

1. *Say: bagaimana ia berkata dapat berupa dari kebanggaan terhadap sekolah yang di aktualisasikan dengan merekomendasikan secara positif sekolah kepada pihak luar dan calon pekerja yang lain*
2. *Stay : seorang akan tetap tinggal ataupun tidak akan berpindah ke perusahaan / instansi lain meskipun dengan pertimbangan lebih bonafit, gaji besar, posisi atau jabatan yang lebih menarik, dll*
3. *Stive : suatu pengupayaan yang dilakukan oleh seorang pekerja bagi tempat kerjanya baik berupa pengorbanan maupun kepatuhan pada aturan.*

Variabel:

- Faktor Say

Antusias merekomendasikan
Bangga pada sekolah
Suka dan Akrab
memberi kesan positif ke luar

- Faktor Stay

Rugi jika pindah
Tidak pindah meskipun gaji tinggi
Tidak pindah meskipun jabatan enak
Tidak pindah meskipun kenal atasan yang baru
Tidak pindah meskipun dekat rumah

Tidak pindah ke PNS
Tidak keluar karena alasan pribadi
Memprioritaskan pofresi ng guru

- Faktor Strive

Bertanggung jawab pada tugas yang diberikan
Punyai tanggung jawab moral yang tinggi
Membela nama sekolah
Menjaga nama baik sekolah
Memberikan kontribusi maximal untuk kemajuan
Mengabdikan meskipun gaji kecil

VARIABEL

KUISIONER

Sangat tidak setuju ← 1 2 3 4 5 → sangat setuju

No	Pernyataan	Nilai				
1	Saya antusias merekomendasikan sekolah secara positif terhadap calon guru dan kepada calon murid	1	2	3	4	5
2	Saya bangga terhadap sekolah	1	2	3	4	5
3	Saya suka dan Akrab dengan pihak sekolah	1	2	3	4	5
4	Saya memberikan kesan positif tentang sekolah kepada masyarakat luar	1	2	3	4	5
5	Saya merasa rugi jika pindah ke instansi lain	1	2	3	4	5
6	Saya tidak akan pindah ke instansi lain meskipun gaji lebih besar	1	2	3	4	5
7	Saya tidak akan pindah ke instansi lain meskipun jabatan lebih enak	1	2	3	4	5
8	Saya tidak akan pindah ke sekolah / instansi lain meskipun kenal baik dengan atasan yang baru	1	2	3	4	5
9	Saya tidak akan pindah ke instansi / sekolah lain meskipun jaraknya lebih dekat dengan rumah saya	1	2	3	4	5
10	Saya tidak akan pindah ke sekolah lain untuk menjadi PNS	1	2	3	4	5
11	Saya tidak akan keluar dari sekolah meskipun karena alasan pribadi	1	2	3	4	5
12	Saya lebih memprioritaskan pofresi saya sebagai guru di banding dengan pekerjaan yang lain	1	2	3	4	5
13	Saya sangat bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepada saya	1	2	3	4	5
14	Saya mempunyai tanggung jawab moral yang tinggi terhadap profesi saya sebagai guru	1	2	3	4	5
15	Saya selalu membela sekolah	1	2	3	4	5
16	Saya selalu menjaga nama baik sekolah	1	2	3	4	5
17	Saya bersedia memberikan kontribusi yang maximal untuk kemajuan sekolah	1	2	3	4	5
18	Saya bersedia selalu mengabdikan kepada sekolah ini meskipun dengan gaji yang relatif kecil	1	2	3	4	5

Kategori Jawaban Kuesioner

1. *Open Question* (Pertanyaan Terbuka)

- Responden bebas menjawab.
- Jawaban bisa pendek atau panjang
- Cara menyusun pertanyaan tidak sulit, tapi “sulit” utk analisis
- Jawaban banyak *overlapping* dgn jawaban pertanyaan lain
- Pertanyaan terbuka memberi ruang luas untuk salah tafsir
- Jumlah pertanyaan hrs dibatasi kemampuan, waktu dan biaya
- baik utk *exploratory research* dan utk *data numerik*.

2. *Closed Question* (Pertanyaan Tertutup)

- Jawaban pendek dan terbatas/ jawaban telah disediakan
- Dpt hanya 2 jawaban saja “ya” atau “tidak”
- Pilihan Berganda, dgn jawaban hanya 1 saja (‘memaksa responden’).
- baik utk *data kategori* dan proses entri data lebih cepat

3. Kombinasi pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup

Hal-hal yg harus diperhatikan dalam menulis kuisisioner

Apapun format pertanyaanya, ada beberapa poin-poin yang harus dipertimbangkan manakala menulis dan menginterpretasikan Kuisisioner:

1. Kejelasan: Ini mungkin area yang menyebabkan sumber kekeliruan yang terbesar di dalam Kuisisioner. Mempertanyakanlah harus jelas, singkat tapi jelas, dan terang. Tujuannya adalah menghapuskan perbedaan persepsi pada setiap pertanyaanya sehingga responden akan mengartikan pertanyaan sesuai dengan persepsi pembuat kuisisioner.

Sebagai contoh, suatu pertanyaan tentang frekwensi, menyediakan aneka pilihan yang terbuka bagi penafsiran seperti:

1. Sangat Sering
2. Sering
3. Kadang-Kadang
4. Jarang
5. Tidak pernah

lebih baik untuk mengukur nya dengan cara, seperti ini:

1. Tiap hari atau Lebih
2. 2-6 Kali suatu Minggu
3. Sekitar Sekali seminggu
4. Sekitar Sekali sebulan
5. Tidak pernah

Hal-hal yg harus diperhatikan dalam menulis kuisioner

- Ada aspek yang sulit dipisahkan dan harus dipertimbangkan seperti kultur dan bahasa.
- Hindarilah penggunaan ungkapan kesukuan atau bahasa sehari-hari yang tidak sama dengan yang digunakan oleh responden.
- Istilah teknik yang mengasumsikan suatu latar belakang tertentu perlu juga dihindarkan.

Hal-hal yg harus diperhatikan dalam menulis kuisioner

2. *Leading Questions*: Suatu pertanyaan yang memaksa untuk memilih jawaban tertentu. kekeliruan ini tidak di pertanyaannya, tetapi di dalam pilihan jawabannya. Suatu pertanyaan format tertutup harus menyediakan jawab yang tidak hanya meliputi keseluruhan cakupan jawaban, tetapi juga harus terbagi rata. Contoh kesalahan tersebut seperti dibawah ini:

- 1. Hebat
- 2. Sempurna
- 3. Agung
- 4. Baik
- 5. Biasa
- 6. Tidak Baik

Hal-hal yg harus diperhatikan dalam menulis kuisioner

Berhati-hatilah membuat pertanyaan yang mempunyai arti positif dan negatif secara berurutan, karena akan menyebabkan perbedaan arti, contoh

1. Apakah kamu menyetujui rencana Gubernur untuk menentang pengembangan pantai Kenjeran?
2. Apakah kamu menyetujui rencana Gubernur untuk mendukung pengembangan pantai Kenjeran?

Hal-hal yg harus diperhatikan dalam menulis kuisioner

4. Pertanyaan Memalukan: pertanyaan yang berhadapan dengan pribadi atau berbagai hal pribadi harus dihindarkan. Jika anda membuat responden merasakan gelisah, anda akan kehilangan kepercayaan mereka. Dan mereka tidak mau menjawabnya
5. Pertanyaan Hipotetis, pertanyaan yang didasarkan atas dugaan dan khayalan. seperti:
 1. Jika anda adalah gubernur, apa yang anda akan lakukan untuk mengurangi kejahatan?

Responden diminta untuk memikirkan sesuatu yang mungkin tidak pernah dilakukannya. Hal ini tidak akan menghasilkan data konsisten dan jelas bersih dan mewakili pendapat riil. Jangan membuat pertanyaan hipotetis.

Hal-hal yg harus diperhatikan dalam menulis kuisioner

6. *Prestige Bias*: kecenderungan untuk responden untuk menjawab dengan cara yang membuat mereka merasakan lebih baik. Orang mungkin tidak berdusta secara langsung, tetapi akan melebihkan diri mereka sendiri. Sebagai contoh, ketika dia ditanya apakah dia setuju dengan program pemerintah memberikan uang kompensasi kenaikan BBM pada rakyat miskin, dia akan menjawab setuju karena takut dikira tidak berjiwa sosial, namun di lain pihak dia menentang kenaikan harga BBM

Hal-hal yg harus diperhatikan dalam menulis kuisisioner

- Setelah Kuisisioner selesai, siapkanlah untuk mengirimkannya ke luar, seperti umumnya produk baru dihasilkan, Kuisisioner harus berhasil dalam uji mutu.
- Kuisisioner harus dapat dimengerti oleh semua orang. Lakukan uji pendahuluan atau dengan cara meminta orang lain menjawab kuisisionermu dan tanyakan apakah mereka mengerti dan apakah ada pertanyaan yang membingungkan.
- Setelah itu tinjau ulang Kuisisionernya kemudian buatlah Kuisisioner baru dan ulangi lebih dari sekali tergantung pada sumber daya dan kebutuhan akan ketelitian.

TIPS SURVAI

- **Yakinkan bahwa topik survai dan pentanyaannya menarik, memperhatikan dan bermanfaat buat responden.**
- **Kembangkan jumlah responden**
- **Komunikasikan terlebih dahulu akan adanya survai ini, jelaskan pentingnya survai ini bagi responden sebelum melakukan wawancara.**
- **Buatlah responden agar sukarela, dan percaya akan jawaban yang diberikannya.**
- **Gunakan sampul kuisioner dengan tanda tangan pimpinan tertinggi jika mungkin dengan beberapa keterangan didalamnya:**
 - Tujuan survai dan gunanya survai buat responden
 - Bagaimana informasi survai akan digunakan
 - Bagaimana cara mengembalikan kuisioner
- **Berikan jaminan kerahasiaan informasi yang telah diberikan**

TIPS SURVAI

- **Untuk memastikan agar kuisisioner kembali maka yang harus dilakukan adalah:**
 - Berikan perangko balasan atau biaya pengiriman sudah dibayarkan dan dituliskan di amplopnya.
 - Kirimkan melalui fax
 - Kuisisioner yang melalui e-mail dengan program pengembalian secara otomatis

TIPS SURVAI

Untuk survai elektronik:

- Buatlah semudah mungkin untuk digunakan oleh orang lain
- Buatlah menggunakan web dan e-mail sekaligus
- Harus rajin melihat respon yang masuk dan mengirimkan jawabannya.

TIPS SURVAI

- **Buatlah kuisisioner dengan tampilan seprofesional mungkin.**
- **Berikan suvenir untuk responden yang telah berpartisipasi**
- **Lanjutkan komunikasi setelah kuisisioner diberikan (melalui memo, telepon, e-mail, voice-mail, surat kabar, etc.) untuk menstimulasi partisipasi.**
- **Komunikasikan feedback atas temuan survai melalui – pertemuan-pertemuan, artikel, videoa dsb.**

TERIMA KASIH