

Studi Kepuasan Pengguna Sistem Seleksi Elektronik Penerimaan Mahasiswa Baru Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri dengan Pendekatan *End User Computing Satisfaction*

Zulfahmi Alwi¹, Syahbudin^{*2}, Syahril Jamil³, Mutmainah Juniawati⁴,
Komaruddin⁵, Rohanda⁶, Tri Cahyanto⁷

^{1,2}Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
^{3,4,5}Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
^{6,7}Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

Email: ¹zulfahmi.alwi@uin-alauddin.ac.id, ²syahbudin@uin-alauddin.ac.id,
³syahriljamil_uin@radenfatah.ac.id, ⁴mutmainahjuniawati_uin@radenfatah.ac.id,
⁵komarudin@radenfatah.ac.id, ⁶rohanda@uinsgd.ac.id, ⁷cahaya_trimau@yahoo.com

Abstrak

Sistem seleksi elektronik merupakan salah satu metode seleksi yang menerapkan sistem berbasis teknologi informasi. Sistem seleksi diterapkan di berbagai lokasi yang tersebar di seluruh Indonesia. Mengingat distribusi layanan yang belum merata, maka perlu dilakukan pengukuran tingkat pemanfaatannya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem seleksi elektronik. Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengawas ujian pada sistem seleksi elektronik penerimaan mahasiswa baru di lingkungan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri. Pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna akhir adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan menggunakan instrumen yang mengukur dimensi utama EUCS yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Easy of Use*, dan *Timeliness*. Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan skala antara 1-5. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai pada semua variabel berada pada rentang 4,38 – 4,69. Dengan demikian secara umum tingkat kepuasan berada pada kategori puas. Oleh karena itu, untuk mencapai tingkat kepuasan yang maksimal perlu memperhatikan berbagai aspek terutama yang berkaitan dengan dimensi *accuracy* dan *timeliness*.

Kata kunci: kepuasan pengguna, sistem seleksi elektronik, penerimaan mahasiswa baru, EUCS

Abstract

Sistem Seleksi Elektronik is a selection method that applies an information technology-based system. The selection system is implemented in various locations throughout Indonesia. Considering the uneven distribution of services, it is necessary to measure the level of utilization. Therefore, this research aims to measure the level of satisfaction of users of the Sistem Seleksi Elektronik. The user referred to in this research is the exam supervisor in the electronic selection system for new student admissions within State Islamic Religious Universities. The approach used to evaluate the level of end user satisfaction is the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. Data collection is carried out through surveys using instruments that measure the main dimensions of EUCS, namely content, accuracy, format, ease of use and timeliness. The measurement of the level of satisfaction uses a scale between 1-5. The analysis results show that the values for all variables range from 4.38 to 4.69. Thus, the overall level of satisfaction is in the satisfactory category. Therefore, to achieve maximum satisfaction, it is necessary to consider various aspects, especially those related to the dimensions of accuracy and timeliness.

Keywords: user satisfaction, electronic selection system, new student admission, EUCS

This work is an open access article and licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0)



1. PENDAHULUAN

Dalam rangka mencapai tata kelola Perguruan Tinggi yang baik (*good university governance*), maka dalam proses seleksi penerimaan mahasiswa, harus tetap menjaga transparansi, akuntabilitas, responsibility, indenpendensi dan kesetaraan, baik dari segi akademis, administratif, maupun keuangan

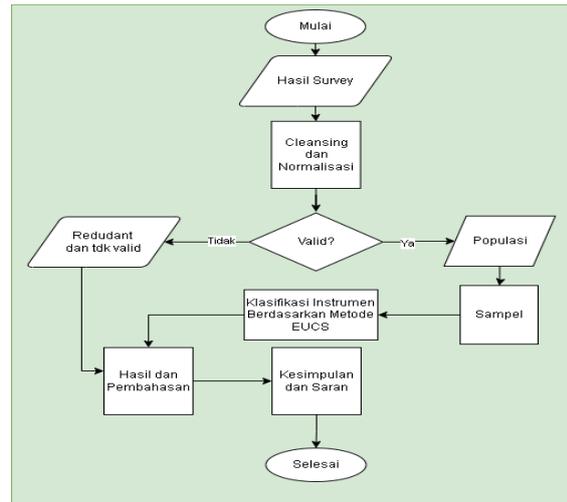
[1]. Dengan demikian, dalam proses seleksi penerimaan mahasiswa baru harus selalu menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pola seleksi secara nasional pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri dilaksanakan melalui pola Seleksi Prestasi Akademik Nasional Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (SPAN-PTKIN) dan Ujian Masuk Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (UM-PTKIN). Kedua pola tersebut diikuti oleh calon mahasiswa dari seluruh Indonesia tanpa membedakan jenis kelamin, agama, ras, suku, kedudukan sosial, dan tingkat sosial ekonomi. UM-PTKIN merupakan pola seleksi yang dilaksanakan secara bersama oleh 59 Perguruan Tinggi dengan Program Studi yang izin operasionalnya diterbitkan oleh Kementerian Agama RI melalui ujian tulis berbasis Sistem Seleksi Elektronik (SSE)[2]. Penggunaan ujian berbasis SSE memiliki beberapa alasan yang membuatnya semakin dikembangkan dalam pelaksanaan PMB-PTKIN, antara lain keunggulan penggunaan aplikasi ujian berbasis komputer adalah antara lain 1) mengurangi biaya entri data, pengumpulan, agregasi, verifikasi, dan analisis; 2) kemampuan menyesuaikan tes dengan siswa secara individu; 3) kemampuan mengumpulkan dan menilai tanggapan secara efisien[3]. Dengan kelebihan-kelebihan ini, SSE menjadi solusi yang relevan dalam menghadapi tantangan modern dalam pendidikan, meskipun tetap memerlukan persiapan infrastruktur dan pelatihan bagi panitia serta peserta ujian. Pelatihan bertujuan untuk memastikan bahkan penerapan SSE dalam PMB berjalan yang sukses[4]. Selain proses pelatihan, maka sangat penting dibuat standarisasi pada SSE. Standarisasi akan memberikan jaminan bahwa ujian dilaksanakan dengan konsistensi dan kualitas yang terukur di berbagai tempat dan waktu[5]. Standarisasi ini memungkinkan hasil ujian lebih dapat diandalkan, karena setiap peserta akan diuji dalam kondisi yang serupa, baik dari segi teknologi maupun prosedur pelaksanaan. Selain itu, standarisasi pada SSE juga mendukung keamanan data dan pencegahan kecurangan. Fitur-fitur seperti pengacakan soal, batasan waktu, dan pengawasan akan membantu menjaga integritas ujian dan membuatnya lebih adil bagi semua peserta[6].

Meskipun demikian, maka perlu kiranya diukur tingkat kepuasan pengguna sistem seleksi secara elektronik[7]. Pengukuran ini dilakukan berdasarkan beberapa pertimbangan, antara lain evaluasi kepuasan pengguna membantu memahami sejauh mana harapan pengguna sesuai dengan pengalaman aktual mereka dalam menggunakan SSE[8]; tingkat kepuasan pengguna berhubungan langsung dengan keberhasilan implementasi sistem[9]; memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan, termasuk keandalan dan kemudahan penggunaan berada pada standar yang diharapkan oleh pengguna[10]. Studi pada sistem ujian online di SMKN Guguak membuktikan bahwa dimensi EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa[11]. Tetapi penelitian tidak menganalisis variabel moderasi seperti jenis perangkat atau lokasi jaringan, yang relevan dalam situasi ujian daring berskala besar. Pengukuran tentang kepuasan layanan sistem informasi juga telah dilakukan pada sistem informasi akademik[12], tetapi *Format* dan *Ease of Use* tidak dianalisis secara mendalam hal ini akan berdampak pada konteks stres ujian dan pengalaman pengguna kritical. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan diteliti lebih mendalam kepuasan pengguna menggunakan semua dimensi EUCS.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk pertanyaan tertutup[13]. Kuesioner diberikan kepada pengawas ujian UM-PTKIN 2024 melalui aplikasi survey. Adapun alur penelitian ditampilkan pada gambar berikut.



Gambar 1. Alur Pengelolaan data Penelitian

Berdasarkan Gambar 1, maka EUCS memegang peranan penting dalam mengukur tingkat kepuasan penggunaan sistem. Mengingat bahwa ujian adalah sesuatu yang bersifat kritikal (*high-stakes*), maka ketidakpuasan akan aplikasi bisa merusak kepercayaan dan fairness ujian itu sendiri[12].

2.2 Instrumen Pengumpulan Data

Kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur tingkat kepuasan Pengawas Ujian terhadap berbagai aspek SSE yang disesuaikan dengan metode *End User Computing Satisfaction*. Adapun aspek yang dimaksud adalah *Content, Accuracy, Format, Easy of Use, dan Timeliness*[14].

2.3 Prosedur Pengumpulan Data

- Persiapan: Mendapatkan izin penelitian dan izin mengakses data hasil survey kepuasan Pengawas Ujian UM-PTKIN 2024 dari pihak terkait.
- Pengumpulan Data: Data hasil survey yang dimaksud akan dikumpulkan dari *data base* terbaru sistem survey UM-PTKIN 2024.

2.4 Populasi dan Sampel

Pengumpulan data secara sampling bertujuan untuk menarik suatu kesimpulan tentang suatu peristiwa yang sedang diteliti dengan jalan menganalisis data sampel yang bersangkutan[15]. Adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Populasi: Data yang menjadi populasi adalah data hasil survey Pengawas Ujian UM-PTKIN 2024 yang telah dinormalisasi dan telah melalui proses *cleansing*.
- Sampel: Adapun teknik sampling pada penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh, hal ini disebabkan oleh karena data populasi telah melalui proses *cleansing* serta data yang cenderung bersifat homogen dan bersumber dari sistem yang terstandar.

2.5 Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dengan memanfaatkan perangkat lunak statistik untuk mengukur tingkat kepuasan Pengawas Ujian dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya[16].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 *Cleansing* dan Normalisasi

Cleansing data adalah proses penting dalam pengelolaan data yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan keakuratan informasi[17]. Berdasarkan maksud tersebut, maka data survey sebelum diolah

ataupun dianalisis harus dilakukan proses *cleansing* dan normalisasi terlebih dahulu. Adapun data awal dan data hasil *cleansing* dan normalisasi ditampilkan pada tabel-tabel di bawah ini.

Tabel 1. Data Awal

No	Keterangan	Jumlah
1	Record Data	4277
2	Responden	611
3	Atribut yang digunakan	5

Record data pada tabel di atas adalah hasil pengisian untuk menjawab 7 pertanyaan kuesioner. Sementara jumlah data responden adalah jumlah record data dibagi dengan tujuh pertanyaan, sehingga diasumsikan terdapat 611 responden yang telah mengisi kuesioner. Sementara atribut yang digunakan meliputi **No, Nama, Nama PTKIN, Jawaban dan Label Jawaban**. Dalam rangka meningkatkan akurasi, mengurangi resiko kesalahan, efisiensi dan optimasi analitik, maka data awal tersebut diproses melalui deteksi data yang bersifat *redundant* dan inputan yang tidak *valid*. Adapun atribut yang digunakan sebagai acuan deteksi adalah atribut **Nama**, sehingga didapatkan data hasil *cleasing* sebagai berikut:

Tabel 2. Data Hasil *Cleansing* dan Normalisasi

No	Keterangan	Jumlah
1	Record Data	4095
2	Responden	585
3	Atribut yang digunakan	7

Berdasarkan Tabel 1 dan 2 dapat dilihat bahwa ada pengurangan yang signifikan pada Record Data dan Responden serta adanya penambahan 2 atribut. Pengurangan *record* data dilakukan setelah proses *cleansing* didapatkan bahwa ada data yang diinput secara berulang (*redundant*) oleh responden. Dalam proses **normalisasi** ada penambahan 2 atribut baru yakni **Kategori_PTKIN** dan **No_Soal**. Penambahan atribut dimaksudkan untuk memudahkan dalam pengklasifikasian PTKIN dan penerapan metode EUCS. Fakta mengenai inputan *redundant* ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Data *Redudant*

No	No Record Responden	Jumlah Input	Pengulangan Input	Penambahan Record
1	253	14	1	7
2	2339	14	1	7
3	2934	14	1	7
4	981	21	2	14
5	1947	14	1	7
6	1975	21	2	14
7	1513	14	1	7
8	2612	21	2	14
9	2717	21	2	14
10	2003	14	1	7
11	3200	14	1	7
12	239	14	1	7
13	330	21	2	14
14	2199	14	1	7
15	1996	21	2	14
16	2696	14	1	7

No	No Record Responden	Jumlah Input	Pengulangan Input	Penambahan Record
17	3207	14	1	7
18	1072	14	1	7
19	428	14	1	7
			25	175

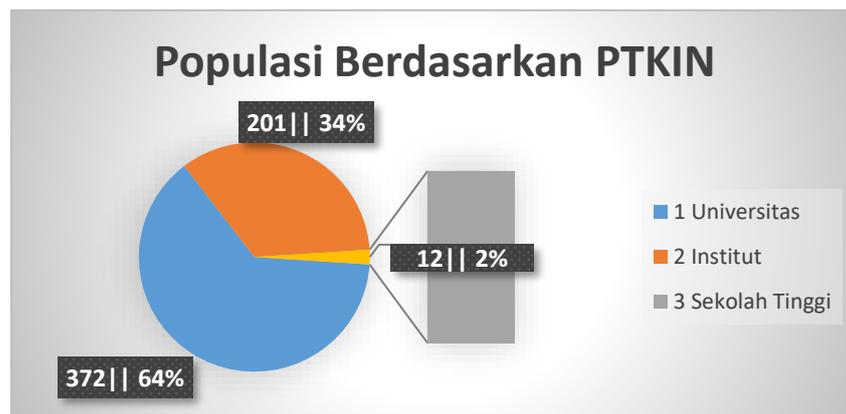
Pada Tabel 3 dapat diketahui bahwa ada 19 responden yang mengisi data kuesioner secara berulang. Pengulangan inputan bukan hanya terjadi satu kali, bahkan ada responden yang mengisi secara berulang sebanyak 2 kali atau dengan kata lain, responden tersebut mengisi kuesioner sebanyak 3 kali. Dengan demikian terjadi pengurangan jumlah responden dari data awal yakni sebanyak 19 responden dan pengurangan *record* sejumlah 175 *record*.

Langkah selanjutnya adalah normalisasi data melalui deteksi kesalahan data inputan. Kesalahan yang dimaksud adalah ketika isi dari *record* tidak sesuai dengan tipe data dari atribut yang disediakan. Pada tahapan normalisasi ditemukan bahwa ada satu *record* data yang mengalami kesalahan input, dimana atribut(kolom) **Nama** diisi dengan data angka. Hubungan antara data awal, hasil *cleansing* dan normalisasi ditunjukkan melalui Tabel 4.

Tabel 4. Hubungan antara data awal, hasil *cleansing* dan normalisasi

No	Keterangan	Jumlah		
		Redundant	Invalid	Sisa Responden
1	Data Awal	0	0	611
2	Cleansing	25	0	586
3	Normalisasi	0	1	585

Dari Tabel 4 dapat diketahui bahwa terdapat 585 sisa responden yang menjadi data utama dalam menentukan populasi dan sampel. Populasi tersebut merupakan pengawas ujian yang bertugas pada tiap-tiap Panitia Lokal PMB-PTKIN 2024 di seluruh Indonesia. Mengingat banyaknya jumlah PTKIN yang terlibat, maka sebaran data populasi dalam penelitian ini ditampilkan berdasarkan jenis kategori PTKIN. Kategori tersebut adalah Universitas, Isntitut dan Sekolah Tinggi. Proporsi dari sebaran ditampilkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 2. Sebaran Populasi Berdasarkan PTKIN

Berdasarkan Gambar 2, dapat diketahui bahwa jumlah populasi yang menjadi responden terbesar adalah dari tingkat Universitas dengan jumlah responden sebanyak 372 atau sebanyak 64%. Sementara dari institut sebanyak 345 responden dan dari Sekolah Tinggi sebanyak 12 responden dari total 585 responden. Sebaran data tersebut tidak mempengaruhi dalam penentuan sampel mengingat adanya standarisasi pada SSE serta proses *cleansing* dan normalisasi yang dilakukan pada data awal[18].

3.3 Kuesioner dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Kuesioner berfungsi sebagai alat vital dalam metode EUCS untuk memahami dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam konteks komputasi akhir[19]. Hubungan antara pertanyaan dan jawaban kuesioner serta EUCS secara lengkap ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 5. Pertanyaan dan Jawaban Kuesioner

No	Pertanyaan	Jawaban					Dimensi EUCS
		1	2	3	4	5	
1	Apakah Panitia Lokal melakukan sosialisasi pelaksanaan SSE UM-PTKIN Tahun 2024 kepada pengawas?	Ya	Tidak				-
2	Bagaimana tingkat pemahaman anda terhadap sosialisasi pengawasan SSE UM-PTKIN Tahun 2024 oleh Panitia Lokal?	Sangat paham	Paham	Biasa	Tidak paham	Sangat tidak paham	Content
3	Bagaimana tingkat kemudahan dalam memahami fitur-fitur pada aplikasi SSE UM-PTKIN Tahun 2024?	Sangat mudah	Mudah	Biasa	Tidak mudah	Sangat Tidak mudah	Format
4	Bagaimana kinerja aplikasi SSE UM-PTKIN Tahun 2024 dalam memberikan teguran/merespon setiap pelanggaran Peserta Ujian?	Sangat cepat	Cepat	Biasa	Lambat	Sangat Lambat	Accuracy
5	Bagaimana kecepatan koneksi (jaringan) pada saat pelaksanaan ujian SSE UM-PTKIN Tahun 2024?	Sangat cepat	Cepat	Biasa	Lambat	Sangat Lambat	Timeliness
6	Bagaimana kecepatan respon Tim Teknis SSE Lokal terhadap kendala yang dihadapi Pengawas Ujian?	Sangat cepat	Cepat	Biasa	Lambat	Sangat Lambat	Timeliness
7	Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kemudahan pengawasan ujian melalui SSE UM-PTKIN Tahun 2024?	Sangat mudah	Mudah	Biasa	Tidak mudah	Sangat Tidak mudah	Easy of Use

Pada Tabel 5 dapat diketahui bahwa ada 1 pertanyaan yang memuat jawaban yang bersifat biner yaitu pertanyaan nomor 1. Pertanyaan nomor 1 tidak membutuhkan metode penskalaan pada metode EUCS. Dengan demikian, pertanyaan nomor 2 sampai nomor 6 adalah jenis pertanyaan yang membutuhkan penskalaan. Adapun metode penskalaan pada penelitian ini adalah menggunakan **Skala Likert**[20] dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 6. Nilai Skala

Pertanyaan	Nilai Skala				
	5	4	3	2	1
Pilihan Jawaban	Sangat paham	Paham	Biasa	Tidak paham	Sangat tidak paham
	Sangat mudah	Mudah	Biasa	Tidak mudah	Sangat Tidak mudah
	Sangat cepat	Cepat	Biasa	Lambat	Sangat Lambat

Hasil pengolahan data dari jawaban responden lebih lanjut akan diproses melalui pendekatan Kaplan Norton[21]. Dalam mengukur nilai tingkat kepuasan pengguna SSE, pada penelitian ini menggunakan persamaan di bawah ini.

$$TK = \frac{JSJ}{JR}$$

Keterangan :
 TK = Tingkat Kepuasan
 JSJ = Jumlah Skor Jawaban
 JR = Jumlah Responden

Selanjutnya nilai Tingkat Kepuasan(TK) tersebut akan dikonversi berdasarkan tabel kepuasan Kaplan Norton. Konversi nilai tersebut berdasarkan tabel berikut.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan

Kriteria	Interval Nilai
Sangat Puas	5 - 4,92
Puas	4,91 - 3,40
Cukup Puas	3,39 - 2,60
Tidak Puas	2,59 - 1,80
Sangat Tidak Puas	1,79 - 1,00

3.4 Hasil dan Pembahasan Tingkat Kepuasan

3.4.1 Content

Pengukuran kepuasan pengguna pada dimensi *content* dilakukan dengan mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pertanyaan kuesioner yang diajukan adalah **Bagaimana tingkat pemahaman anda terhadap sosialisasi pengawasan SSE UM-PTKIN Tahun 2024 oleh Panitia Lokal.?** Adapun pilihan jawaban yang disediakan yakni **Sangat Paham, Paham, Biasa, Tidak Paham dan Sangat Tidak Paham.** Hasil penelitian pada dimensi *content* ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 8. Data Dimensi *Content*

Jawaban	Responden	Skor	Persentase
Sangat paham	353	1412	60,34
Paham	224	672	38,29
Biasa	8	16	1,31
Tidak paham	0	0	0
Sangat tidak paham	0	0	0
	JR = 585	JSJ= 2685	100
Tingkat Kepuasan	TK = 4,59		

Berdasarkan data dimensi *content* pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengawas ujian merasa **Puas** terhadap sosialisasi SSE. Meskipun sebagian besar Pengawas Ujian dengan jumlah responden sebanyak 60,34% memilih Sangat Paham, akan tetapi ada sebagian pengawas ujian yang merasa tingkat pemahaman mereka dalam kategori biasa. Hal ini membuat tingkat kepuasan menjadi tidak maksimal dalam dimensi *content*.

3.4.2 Accuracy

Pengukuran kepuasan pengguna pada dimensi *accuracy* dilakukan dengan mengajukan pertanyaan: **Bagaimana kinerja aplikasi SSE UM-PTKIN Tahun 2024 dalam memberikan teguran/merespon setiap pelanggaran Peserta Ujian?**

Hasil pada dimensi *accuracy* selengkapnya ditampilkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 9. Data Dimensi *Accuracy*

Jawaban	Responden	Skor	Persentase
Sangat Cepat	276	1380	47,18
Cepat	262	1048	44,79
Biasa	41	123	7,01
Lambat	5	10	0,85
Sangat Lambat	1	1	0,17
	JR = 585	JSJ= 2562	100
Tingkat Kepuasan	TK = 4,38		

Berdasarkan data dimensi *accuracy* pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa pengawas ujian merasa **Puas** terhadap kinerja SSE. Tetapi penting untuk dilihat bahwa ada 47 responden yang merasa kinerja

SSE tidak masuk dalam kategori cepat sehingga menjadi tantangan ke depan untuk menaikkan tingkat kepuasan layanan pada dimensi *accuracy* ini.

3.4.3 Format

Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, *format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna. Oleh karena itu, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah

Bagaimana tingkat kemudahan dalam memahami fitur-fitur pada aplikasi SSE UM-PTKIN Tahun 2024?

Pertanyaan di atas banyak berkaitan dengan sisi *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) yang berhubungan dengan aplikasi SSE. Jawaban responden akan memberikan gambaran terkait UI/UX nya. Hasil kuesioner pada dimensi format ditampilkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 10. Data Dimensi *Format*

Jawaban	Responden	Skor	Persentase
Sangat Mudah	381	1905	65,13
Mudah	187	748	31,97
Biasa	17	51	2,90
Tidak Mudah	0	0	0,00
Sangat Tidak Mudah	0	0	0,00
	JR = 585	JSJ= 2704	100
Tingkat Kepuasan	TK = 4,62		

Berdasarkan data dimensi *format* dapat dijelaskan bahwa pengawas ujian merasa **Puas** dengan kemudahan yang ditampilkan melalui fitur-fitur aplikasi SSE. Terdapat 17 responden yang menjawab bahwa fitur aplikasi cenderung mudah untuk dioperasikan dengan persentase sebanyak 2,9%. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan awal, bahwa fitur-fitur pada aplikasi SSE telah mengadopsi UI/UX sesuai dengan kebiasaan pengguna saat ini.

3.4.5 Ease of Use

Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan. Pengawasan ujian dalam SSE telah diadopsi menggunakan aplikasi, mulai proses verifikasi dan validasi peserta ujian, aktivasi peserta, hingga melakukan teguran kepada peserta ujian. Oleh karena itu penting untuk melihat tingkat kepuasan yang didapatkan oleh pengawas ujian terkait proses-proses tersebut. Adapun pertanyaan yang diajukan untuk mengukur dimensi *Ease of Use* adalah **Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kemudahan pengawasan ujian melalui SSE UM-PTKIN Tahun 2024?** Tingkat kemudahan pengawasan ujian yang didapatkan oleh pengawas ujian serta hubungannya dengan tingkat kepuasan ditunjukkan melalui tabel berikut.

Tabel 11. Data Dimensi *Ease of Use*

Jawaban	Responden	Skor	Persentase
Sangat Mudah	385	1925	65,81
Mudah	189	756	32,31
Biasa	10	30	1,71
Tidak Mudah	0	0	0,00
Sangat Tidak Mudah	1	1	0,17
	JR = 585	JSJ= 2704	100
Tingkat Kepuasan	TK = 4,64		

Pada Tabel 11 terlihat dengan jelas bahwa sebagian besar pengawas ujian merasa kalau aplikasi SSE memberikan kemudahan yang cukup signifikan. Hal itu dikuatkan dengan fakta bahwa 65,81%

respon memberikan penilaian SSE **Sangat Mudah** untuk digunakan dalam proses pengawasan ujian. Selain itu terdapat pula 1 responden yang beranggapan bahwa SSE **Sangat Tidak Mudah**. Meskipun secara persentase dan jumlah terlihat kecil, tetapi data tersebut penting untuk menjadi acuan dalam perbaikan SSE dan perbaikan mutu SSE di masa yang akan datang. Secara keseluruhan, dimensi *Ease of Use* memberikan tingkat kepuasan yang tinggi dengan nilai 4,64 dengan kriteria **puas**.

3.4.6 Timeliness

Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama. Pengukuran tingkat kepuasan pada dimensi *timeliness* menggunakan dua pertanyaan, yakni:

1. **Bagaimana kecepatan koneksi (jaringan) pada saat pelaksanaan ujian SSE UM-PTKIN Tahun 2024?**
2. **Bagaimana kecepatan respon Tim Teknis SSE Lokal terhadap kendala yang dihadapi Pengawas Ujian?**

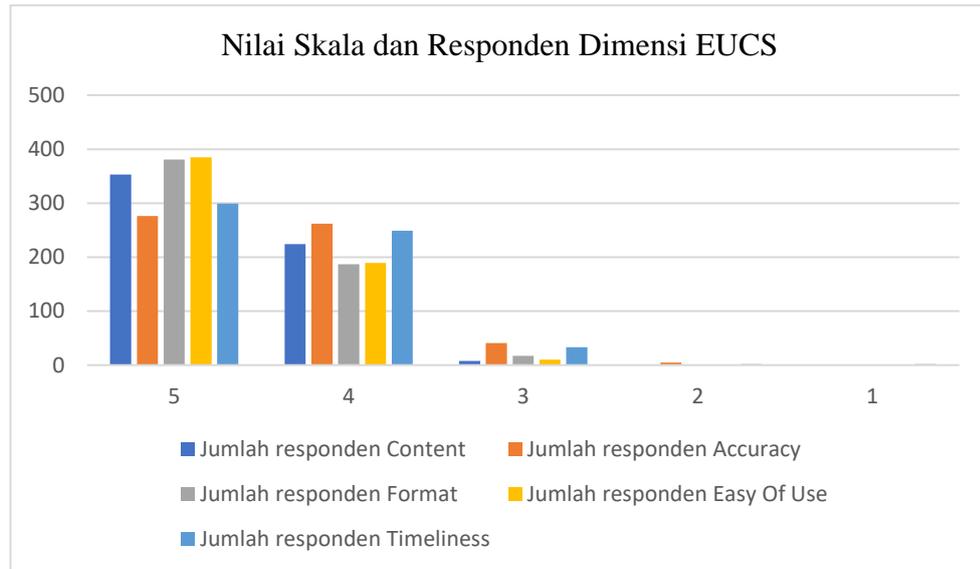
Pertanyaan pertama pada kuesioner akan mengukur kecepatan layanan SSE yang bersifat *online*. Standarisasi jaringan dan spesifikasi minimum perangkat yang digunakan oleh pengawas sangat berpengaruh terhadap dimensi *timeliness*. Sementara pertanyaan kedua lebih berfokus kepada kinerja sumber daya manusia yang dilibatkan dalam SSE. Hasil pengukuran dari dimensi *timeliness* disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 12. Data Dimensi *Ease of Use*

Pertanyaan	Jawaban	Responden	Skor	Persentase
Bagaimana kecepatan koneksi (jaringan) pada saat pelaksanaan ujian SSE UM-PTKIN Tahun 2024?	Sangat Cepat	299	1495	51,11
	Cepat	249	996	42,56
	Biasa	33	99	5,64
	Lambat	2	4	0,34
	Sangat Lambat	2	2	0,34
	Sub Total		JR = 585	JSJ= 2596
Tingkat Kepuasan	TK I = 4,44			
Bagaimana kecepatan respon Tim Teknis SSE Lokal terhadap kendala yang dihadapi Pengawas Ujian?	Sangat Cepat	377	1885	64,44
	Cepat	198	792	33,85
	Biasa	9	27	1,54
	Lambat	0	0	0,00
	Sangat Lambat	1	1	0,17
		JR = 585	JSJ= 2705	100
Tingkat Kepuasan	TK II = 4,64			
Total Tingkat Kepuasan <i>Timeliness</i>	TK Total = $(TK I + TK II)/2$ $= (4,44 + 4,64)/2$ $= 4,53$			

Tingkat kepuasan untuk Kecepatan koneksi (jaringan) pada saat pelaksanaan ujian SSE UM-PTKIN Tahun 2024 sebesar 4,44. Tingkat kepuasan ini sangat dipengaruhi layanan internet yang tidak merata di berbagai titik lokasi ujian. Hal tersebut dikuatkan oleh fakta bahwa ada 33 pengawas ujian yang merasa kecepatan jaringan internet biasa saja dan 2 responden yang memilih Lambat dan bahkan ada juga 2 responden yang memilih sangat lambat. Meskipun ada 1 responden yang merasakan bahwa ada layanan yang sangat lambat namun secara keseluruhan dimensi *timeliness* membawa nilai kepuasan sebesar 4,53 dengan kategori **Puas**.

Adapun ringkasan nilai skala pada tiap-tiap dimensi EUCS ditampilkan pada grafik di bawah ini.



Gambar 3. Nilai Skala dan Responden pada dimensi EUCS

Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar jawaban responden berada pada nilai skala 5 dan 4. *Dimensi Ease of Use* dan *Format* menonjol dengan nilai tertinggi mendekati (400 responden). Ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna sangat puas terhadap kemudahan penggunaan dan tampilan sistem ujian elektronik. *Timeliness* menjadi titik lemah dalam sistem elektronik, dalam grafik ini responden menilai positif, menandakan respon sistem cukup cepat dan tepat waktu. Terdapat sebagian kecil responden memberikan skor 3, terutama pada *Accuracy* dan *Timeliness*. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada persepsi kurang yakin terhadap keakuratan sistem penilaian atau kecepatan sistem. Meskipun demikian munculnya skor 2 pada *Accuracy* dan skor 1 pada *Timeliness* tetap menjadi indikator bahwa ada sebagian kecil responden mengalami masalah signifikan. Dalam rangka mencapai mutu sistem seleksi yang maksimal, maka perlu investigasi lebih lanjut terkait koneksi, perangkat ataupun pengalaman pengawas ujian dalam menggunakan aplikasi komputer. Di samping itu perlu diperhatikan implikasi praktis dari SSE. Hal ini tercermin dari distribusi skor yang cukup lebar antara *timeliness* dan *accuracy* yang menggambarkan inkonsistensi dari pengalaman pengguna. Selain itu, tingginya skala nilai untuk *Format* dan *Ease of Use* mengindikasikan bahwa desain antarmuka yang konsisten dapat digunakan untuk sistem ujian berikutnya.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengawas ujian dalam sistem SSE adalah **Puas** untuk setiap variabel yang diukur. Akumulasi nilai variabel tersebut ditampilkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 4. Nilai Kepuasan Semua Variabel EUCS

4. KESIMPULAN

Berdasarkan data pada proses *cleansing* dan normalisasi, maka metode survey seharusnya menekankan pada pentingnya validasi data responden agar komputasi lebih efisien. Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan metode EUAC menghasilkan kriteria **Puas** untuk setiap variabel yang diukur. Meskipun demikian sangat perlu untuk memahami alasan pada skor rendah yaitu 1,2 dan 3. Analisis tersebut dapat ditelusuri pada faktor perangkat yang digunakan, lokasi ujian, usia dan tingkat pendidikan dari pengawas melalui *focus group discussion* ataupun wawancara terfokus.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Aprilia, R. R. Gamayuni, and S. Suhendro, "Pengaruh Good University Governance Dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perguruan Tinggi Muhammadiyah Di Indonesia," *Ultim. J. Ilmu Akunt.*, vol. 14, no. 1, pp. 124–144, 2022, doi: 10.31937/akuntansi.v14i1.2635.
- [2] P. Nasional, P. M. Baru, P. Tinggi, and K. Islam, "Petunjuk teknis seleksi prestasi akademik nasional (span) perguruan tinggi keagamaan islam negeri (ptkin) tahun 2024," 2024.
- [3] Y. Sutarso *et al.*, "Pemanfaatan aplikasi computer based test untuk mengukur pencapaian siswa dalam pembelajaran sekolah islam," *J. Inov. Has. Pengabd. Masy.*, vol. 6, no. 1, pp. 83–98, Mar. 2023, doi: 10.33474/jipemas.v6i1.17644.
- [4] W. Nikmah, A. Mukarromah, D. Widyansyah, and M. I. Anshori, "Penggunaan Teknologi dalam Pengembangan SDM," *Mutiara J. Penelit. dan Karya Ilm.*, vol. 1, no. 5, pp. 366–386, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.59059/mutiara.v1i4.511>
- [5] D. Arisandi, D. Rachmawati, and I. Aulia, "Pengembangan Computer-Based Test sebagai," *J. Insitusi Politek. Ganesha Medan Juripol*, vol. 1, no. 1, p. 1, 2018.
- [6] F. Karimi, D. C. C. Poo, and Y. M. Tan, "Clinical information systems end user satisfaction: The expectations and needs congruencies effects," *J. Biomed. Inform.*, vol. 53, pp. 342–354, Feb. 2015, doi: 10.1016/j.jbi.2014.12.008.
- [7] D. Restika *et al.*, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Starbridges Menggunakan End User Computing Satisfaction," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 21, no. 4, pp. 587–594, 2022, doi: 10.32409/jikstik.21.4.3116.
- [8] S. Wijaya *et al.*, "Pengaruh Faktor Adopsi Teknologi , Kepercayaan Digital dan Kepuasan Terhadap Penggunaan," *J. Bus. Manag. Educ.*, vol. 8, no. 1, pp. 1–12, 2023, [Online]. Available: <http://ejournal.upi.edu/index.php/jbme/>
- [9] A. I. A. Vina Fitriyanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Peminjaman Pada BPJS Kesehatan Cabang Palembang Menggunakan Metode EUCS," *Semin. Nas. Ind. dan Teknol. (SNIT), Politek. Negeri Bengkulu*, no. November, pp. 104–113, 2022.
- [10] W. P. Saogo and S. Yanti, "Pengaruh Kualitas Layanan , Kualitas Informasi , dan Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Pos Aja ! PT . Pos Indonesia Cabang Batam)," vol. 14, no. 2, pp. 94–107, 2024.
- [11] M. Afdhal and L. Slamet, "Analisis Sistem Ujian Online terhadap Kepuasan Siswa dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: SMKN 2 Kecamatan Guguak)," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, no. 1, pp. 2752–2755, 2023, doi: 10.31004/jptam.v7i1.5635.
- [12] N. A. Hidayah, E. Fetrina, and A. Z. Taufan, "Model Satisfaction Users Measurement of Academic Information System Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method," *Appl. Inf. Syst. Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 119–123, 2020, doi: 10.15408/aism.v3i2.14516.
- [13] D. Dr. Karimuddin Abdullah, *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*, Juli 2022. Provinsi Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022.
- [14] G. Doll, W. J., & Torkzadeh, *The measurement of end-user computing satisfaction. MIS*. 1988.
- [15] A. Fauzy, "Konsep Dasar Teori Sampling," 2014. [Online]. Available: <http://arxiv.org/abs/1011.1669%0Ahttp://dx.doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201%0Ahttps://iopscience.iop.org/article/10.1088/1751-8113/44/8/085201%0Ahttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25246403%0Ahttp://www.pubmed>

- central.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=P
- [16] S. Maryam, *Statistik Deskriptif*. Surakarta: UNIBA, 2013.
 - [17] J. W. Osborne, *Best Practice in Data Cleaning*. SAGE Publications, Inc, 2013.
 - [18] D. Firmansyah, S. Pasim Sukabumi, and S. Al Fath Sukabumi, “Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review,” *J. Ilm. Pendidik. Holistik*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, doi: 10.55927.
 - [19] S. Abdinnour, Sue & Chaparro, Barbara & Farmer, “Using the End-User Computing Satisfaction(EUCS) Instrument to Measure Satisfaction with a Web Site.,” *Decis. Sci. - Decis. SCI*. 36. 10.1111/j.1540-5414.2005.00076.x., 2005.
 - [20] D. Joshi, Ankur & Kale, Saket & Chandel, Satish & Pal, “Likert Scale: Explored and Explained.,” *Br. J. Appl. Sci. Technol*. 7. 396-403. 10.9734/BJAST/2015/14975., 2015.
 - [21] D. P. N. Kaplan, R. S., “The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance,” no. Harvard Business Review, (January-February): 71-79, 1992.