



Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Uji Kompetensi Kenaikan Jenjang Jabatan Guru Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro

Yunus Febriansyah¹, Hadi Sucipto²

^{1,2}Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Hasyim Asy'ari, Jombang, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Juni 18, 2025

Revised Juni 20, 2025

Accepted Juni 23, 2025

Keywords:

User Satisfaction
Information System
PIECES Method
Teacher
Competency Test

Info Artikel

Kata kunci:

Kepuasan Pengguna
Sistem Informasi
Metode PIECES
Guru
Uji Kompetensi

ABSTRACT

Teacher quality plays a vital role in improving the standard of education. To support the promotion process of functional teacher positions, the Education Office of Bojonegoro Regency has implemented a Competency Test Information System. However, the system still encounters several issues, such as limited technological access, unstable internet connections, and server overload during registration or exam periods. Therefore, user satisfaction evaluation is essential to assess the system's effectiveness. This study uses a quantitative approach with a Likert-scale questionnaire and applies the PIECES framework (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service) to evaluate user satisfaction. The respondents were teachers who participated in the 2025 competency test. The results show that all PIECES aspects fall into the "very satisfied" category. Efficiency received the highest average score (4.55), followed by Economy (4.49), Service (4.45), and both Information and Control (4.41). The Performance aspect scored 4.37. In conclusion, the system has successfully met user needs. Nevertheless, further improvements are needed, particularly in enhancing performance and accessibility to ensure sustainable system quality.

ABSTRAK

Kualitas guru yang baik menjadi kunci dalam peningkatan mutu pendidikan. Untuk mendukung proses kenaikan jabatan fungsional guru, Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro menerapkan Sistem Informasi Uji Kompetensi. Namun, sistem ini masih menghadapi kendala seperti keterbatasan akses teknologi, jaringan internet yang kurang stabil, dan *overload* server saat pendaftaran atau ujian. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pengguna diperlukan guna menilai efektivitas sistem. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner skala Likert, dan metode PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service*) sebagai kerangka evaluasi. Responden penelitian adalah guru yang mengikuti uji kompetensi tahun 2025. Hasil menunjukkan bahwa seluruh aspek PIECES berada pada kategori "sangat puas." Aspek Efisiensi memperoleh skor tertinggi (4,55), diikuti Ekonomi (4,49), Layanan (4,45), serta Informasi dan Kontrol (4,41). Kinerja sistem mendapat nilai 4,37. Kesimpulannya, sistem informasi ini telah memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik. Meski demikian, pengembangan berkelanjutan tetap diperlukan, terutama dalam meningkatkan performa dan aksesibilitas sistem.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Penulis Korespondensi:

Yunus Febriansyah
Sistem Infomasi, Fakultas Teknologi Informasi
U niversitas Hasyim Asy'ari
61471 Jombang, Indonesia
Email: yunusfebriansyah@mhs.unhasy.ac.id

1. PENGANTAR

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing. Salah satu komponen kunci dalam sistem pendidikan adalah guru, yang memiliki peran strategis dalam membentuk karakter dan kompetensi peserta didik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas guru menjadi salah satu fokus utama dalam agenda pembangunan nasional di bidang pendidikan [1]. Dalam rangka meningkatkan profesionalisme guru, pemerintah melalui Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi telah mengembangkan sistem kenaikan jenjang jabatan fungsional guru berbasis kompetensi. Salah satu mekanisme penting dalam proses tersebut adalah pelaksanaan Uji Kompetensi Kenaikan Jenjang Jabatan (UKKJ) yang bertujuan untuk menilai kompetensi teknis, manajerial, dan sosial kultural guru secara objektif dan terstandar [2]. Proses ini menjadi bagian dari upaya untuk menjamin bahwa guru yang naik jenjang jabatan memang layak dan memenuhi kriteria yang telah ditentukan.

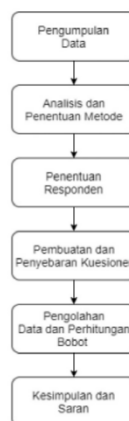
Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pelaksanaan uji kompetensi tersebut mulai bertransformasi dari sistem manual ke sistem berbasis digital. Digitalisasi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta aksesibilitas proses seleksi, terutama bagi guru yang berada di berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil [3]. Pemerintah daerah, termasuk Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro, telah mengadopsi sistem informasi berbasis web untuk memfasilitasi seluruh proses uji kompetensi, mulai dari pendaftaran, unggah dokumen, pelaksanaan ujian, hingga pengumuman hasil akhir. Namun demikian, implementasi sistem informasi dalam skala luas tidak lepas dari berbagai tantangan. Berdasarkan hasil pengamatan awal, ditemukan sejumlah hambatan seperti keterbatasan literasi digital di kalangan guru, tidak stabilnya jaringan internet di wilayah tertentu, serta permasalahan teknis pada server seperti overload saat puncak pendaftaran atau pelaksanaan ujian serentak [4]. Tantangan-tantangan tersebut dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan sistem.

Untuk mengetahui sejauh mana sistem informasi UKKJ telah memenuhi kebutuhan pengguna, maka diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas dan kinerja sistem tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi secara komprehensif adalah kerangka kerja PIECES, yang terdiri dari enam dimensi utama: *Performance*, *Information*, *Economy*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* [5]. PIECES telah banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta peluang perbaikan sistem. Evaluasi kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Sistem yang secara teknis baik belum tentu dinilai memuaskan oleh pengguna, apabila tidak mudah digunakan atau tidak sesuai dengan kebutuhan [6]. Oleh karena itu, persepsi dan pengalaman pengguna terhadap sistem menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi UKKJ yang diterapkan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro dengan menggunakan pendekatan PIECES. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas sistem, serta menjadi referensi bagi pengembangan sistem informasi serupa di instansi pendidikan lainnya.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel dalam mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Uji Kompetensi Kenaikan Jenjang Jabatan Guru (UKKJ) di Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengukur dan menguji hubungan antara variabel-variabel dalam kerangka PIECES, yakni *Performance*, *Information*, *Economy*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service*. Penelitian dilaksanakan melalui enam tahapan utama seperti pada gambar 1 berikut.



Gambar. 1 *Flowchart* Prosedur Penelitian

2.1 Penentuan Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah guru-guru di Kabupaten Bojonegoro yang telah mengikuti uji kompetensi kenaikan jenjang jabatan pada tahun 2025, dengan jumlah total 192 orang. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 40 responden sebagai sampel yang mewakili populasi.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{192}{1 + 192(0,1)^2} = 40 \quad (1)$$

keterangan:

n : Total sampel

N : Jumlah atau total populasi

e : Batas toleransi kesalahan (10%)

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden. Kuesioner tersebut merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilaksanakan dengan menyajikan sejumlah pertanyaan yang dirancang secara terstruktur kepada responden. Dalam merancang kuesioner, peneliti menerapkan skala pengukuran ordinal dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert sendiri merupakan instrumen yang digunakan untuk menilai sikap maupun persepsi individu atau kelompok terhadap suatu objek atau peristiwa tertentu. Pada penelitian ini, skala Likert terdiri dari lima tingkat penilaian yang diisi oleh responden, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1..

Tabel 1. Skala likert

No.	Poin Penilaian	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2.3 Instrumen dan Indikator Penilaian

Setiap aspek PIECES dijabarkan ke dalam beberapa indikator pernyataan. Misalnya, aspek *Performance* diukur dari kecepatan akses sistem, kemudahan navigasi, dan kestabilan server; *Information* mencakup relevansi, akurasi, dan kejelasan informasi; *Economy* menilai efisiensi biaya dan waktu; *Control* menilai keamanan dan hak akses pengguna; *Efficiency* menilai efektivitas penggunaan sistem; dan *Service* mencakup dukungan teknis dan kemudahan panduan penggunaan. Sedangkan untuk indikator kepuasan respondes seperti table 2 berikut.

Tabel 2. Indikator Penilaian

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Netral / Cukup
4	Puas
5	Sangat Puas

2.4 Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menghitung nilai rata-rata skor kepuasan pada tiap aspek PIECES. Perhitungan dilakukan dengan rumus:

$$\text{Rata-rata skor} = \frac{\text{Jumlah Total Skor}}{\text{Jumlah Responden}} \quad (2)$$

Interpretasi hasil dilakukan dengan acuan kriteria kepuasan menurut skala sebagai berikut:

Tabel 3. Penilaian tingkat Kepuasan

No	Kategori	Nilai Rata-rata
1	Sangat Tidak Puas	1.00 – 1.79
2	Tidak Puas	1.80 – 2.59
3	Ragu-Ragu	2.60 – 3.39
4	Puas	3.40 – 4.91
5	Sangat Puas	4.92 – 5.00

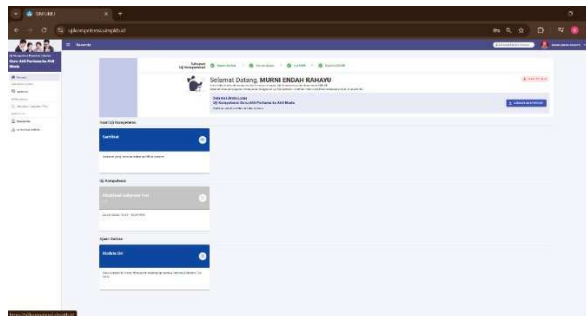
2.5 Etika Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan dengan menjaga kerahasiaan identitas responden, serta mendapatkan persetujuan dari pihak terkait, termasuk Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro. Partisipasi dalam pengisian kuesioner dilakukan secara sukarela.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tampilan Sistem yang di evaluasi

Untuk mendukung pelaksanaan uji kompetensi kenaikan jenjang jabatan guru secara digital, Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro menggunakan sebuah Sistem Informasi UKKJ berbasis web. Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi proses pendaftaran, unggah dokumen, pelaksanaan ujian, serta pengumuman hasil secara daring. Gambar 2 memperlihatkan tampilan dashboard utama sistem dari sisi pengguna (user) yang digunakan oleh guru.



Gambar 2. Dashboard Sistem Informasi UKKJ

Sistem ini juga menyediakan fitur pengisian data diri, unggah berkas, dan akses ke jadwal uji kompetensi. Selain itu, tersedia panel admin untuk mengelola data peserta dan memantau aktivitas dalam sistem. Dashboard admin ditunjukkan pada gambar 3 berikut.



Gambar 3. Dashboard Admin

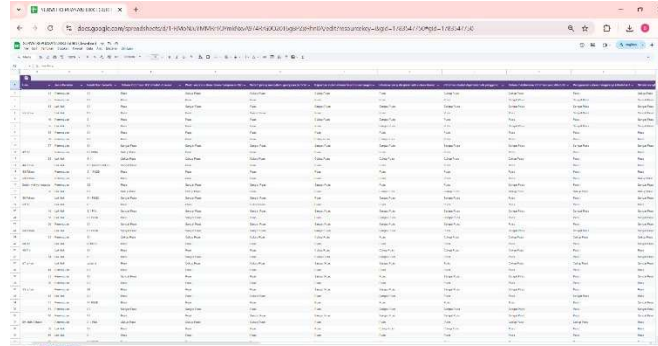
3.2 Formulir Kuisiioner Responden

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner evaluasi kepuasan pengguna, yang disusun berdasarkan enam aspek PIECES. Kuesioner disusun dalam bentuk formulir dengan skala Likert 1–5, dan diberikan melalui tautan online kepada guru yang telah menggunakan sistem. Gambar 4 menunjukkan contoh tampilan formulir yang diberikan kepada responden.

Gambar 4 Formulir responden

3.3 Hasil Pengisian Responden

Data yang diperoleh dari 40 responden kemudian diolah untuk menghasilkan nilai rata-rata pada masing-masing aspek PIECES. Setiap butir pernyataan memiliki skor maksimal 5 (sangat setuju) dan skor minimal 1 (sangat tidak setuju). Hasil pengisian responden secara umum menunjukkan bahwa mayoritas memberikan skor di atas 4 pada seluruh aspek. Gambar 5 Menunjukkan hasil pengisian formulir dari responden.



Gambar 5. Hasil Pengisian Responden

3.4 Hasil Evaluasi Kepuasan Menggunakan PIECES

Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Uji Kompetensi Kenaikan Jenjang Jabatan Guru (UKKJ) dengan pendekatan PIECES yang meliputi 6 dimensi: *Performance*, *Information*, *Economy*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service*. Data diperoleh dari 40 responden yang merupakan guru di Kabupaten Bojonegoro yang telah menggunakan sistem tersebut. Rerata skor dari masing-masing dimensi disajikan pada tabel sebagaimana berikut.

Tabel 4. Skor rata-rata

Dimensi	Rata-rata Skor	Interpretasi
Performance	4.37	Sangat Puas
Information	4.41	Sangat Puas
Economy	4.49	Sangat Puas
Control	4.41	Sangat Puas
Efficiency	4.55	Sangat Puas
Service	4.45	Sangat Puas

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh aspek PIECES memperoleh skor di atas 4,30, yang berarti tingkat kepuasan berada pada kategori "**Sangat Puas**". Dimensi *Efficiency* mencatat skor tertinggi yaitu 4.55, disusul oleh *Economy* (4.49) dan *Service* (4.45). Dimensi dengan skor terendah adalah *Performance* dengan nilai 4.37, meskipun tetap dalam kategori sangat puas.

3.5 Pembahasan

1. Performance

Aspek ini mengukur kecepatan, stabilitas, dan keandalan sistem. Dengan skor 4.37, mayoritas pengguna menilai sistem cukup cepat diakses dan minim gangguan, meskipun beberapa responden masih mengalami kesulitan saat server mengalami *overload* saat pendaftaran massal. Hal ini sesuai dengan temuan, bahwa sistem daring cenderung mengalami tekanan beban saat aktivitas pengguna memuncak.

2. Information

Rata-rata skor 4.41 menunjukkan bahwa informasi yang disediakan oleh sistem dianggap relevan, akurat, dan mudah dipahami. Hal ini mencerminkan bahwa sistem telah mampu menyajikan data secara tepat waktu dan dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan oleh guru. Hasil ini sesuai dengan studi menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Economy

Aspek ini berkaitan dengan efisiensi waktu dan biaya. Skor 4.49 menunjukkan bahwa penggunaan sistem dinilai hemat biaya karena mengurangi kebutuhan untuk pengumpulan dokumen fisik dan mempercepat proses administrasi. Sistem dinilai mampu mengoptimalkan sumber daya, yang sebelumnya banyak dialokasikan untuk proses manual.

4) Control

Rata-rata 4.41 pada aspek *Control* menandakan bahwa sistem memiliki mekanisme pengamanan yang memadai, seperti otorisasi pengguna, pelacakan aktivitas, serta validasi data. Namun, masih diperlukan peningkatan dari sisi notifikasi terhadap kesalahan pengguna agar kontrol semakin proaktif.

5) Efficiency

Aspek ini memperoleh skor tertinggi, 4.55. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa sistem sangat membantu dalam mempercepat proses kerja, mengurangi pekerjaan ganda, dan mendukung kelancaran alur uji kompetensi. Efisiensi menjadi alasan utama kepuasan tinggi pengguna, sebagaimana dijelaskan juga dalam penelitian.

6) Service

Skor 4.45 pada aspek layanan menunjukkan bahwa dukungan teknis, panduan penggunaan, dan kemudahan akses sangat diapresiasi oleh pengguna. Meskipun demikian, ada masukan terkait perlunya peningkatan responsivitas helpdesk selama masa pendaftaran dan ujian berlangsung.

3.6 Implikasi Temuan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi UKKJ telah berhasil memenuhi ekspektasi pengguna dalam berbagai aspek, terutama dari segi efisiensi dan kemudahan akses. Namun, pengembangan sistem perlu dilakukan secara berkelanjutan, khususnya dalam meningkatkan performa sistem saat trafik tinggi serta memperkuat aspek pelayanan teknis. Temuan ini mendukung teori bahwa keberhasilan sistem informasi sangat bergantung pada kepuasan pengguna akhir sebagai indikator utamanya

4 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Uji Kompetensi Kenaikan Jenjang Jabatan Guru (UKKJ) di Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro menggunakan metode PIECES, yang meliputi enam dimensi utama: Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service. Evaluasi dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari 40 responden yang merupakan guru pengguna sistem tersebut.

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh aspek PIECES memperoleh nilai rata-rata di atas 4,00 dan tergolong dalam kategori sangat puas, dengan skor tertinggi pada aspek Efficiency (4.55), yang menunjukkan bahwa sistem telah berhasil meningkatkan efisiensi dalam proses uji kompetensi. Aspek lainnya seperti Economy (4.49), Service (4.45), Control dan Information (masing-masing 4.41), serta Performance (4.37) juga menunjukkan bahwa sistem telah memberikan manfaat nyata bagi pengguna, khususnya dalam kemudahan akses, keamanan data, dan keandalan informasi.

Dengan demikian, sistem informasi UKKJ dinilai telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung proses kenaikan jenjang jabatan guru secara efektif dan efisien. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya dalam peningkatan kinerja sistem saat terjadi lonjakan akses dan peningkatan layanan teknis bagi pengguna.

Penelitian ini merekomendasikan agar pengelola sistem melakukan evaluasi berkala terhadap aspek performa dan layanan, serta memperkuat infrastruktur teknis untuk menjamin kestabilan sistem di masa mendatang. Selain itu, pengembangan sistem berbasis umpan balik pengguna menjadi langkah penting untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

PERNYATAAN KONTRIBUSI PENULIS

Nama Penulis	C	M	So	Va	Fo	I	R	D	O	E	Vi	Su	P	Fu
Yunus Febriansyah	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hadi Sucipto	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
C : Konseptualisasi			I : Investigasi						Vi : Visualisasi					
M : Metodologi			R : Sumber Daya						Su : Pengawasan					
So : Perangkat lunak			D : Akurasi Data						P : Administrasi proyek					
Va : Validasi			O : Penulisan - Draf Asli						Fu : Akuisisi Pendanaan					
Fo : Analisis Formal			E : Penulisan - Tinjauan & Penyuntingan											

PERNYATAAN BENTURAN KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

KETERSEDIAAN DATA

- Data yang mendukung temuan penelitian ini tersedia berdasarkan permintaan dari penulis yang bersangkutan, [YF]. Data yang mengandung informasi yang dapat membahayakan privasi peserta penelitian tidak tersedia untuk umum karena adanya pembatasan tertentu.
- Data turunan yang mendukung temuan penelitian ini tersedia dari penulis yang bersangkutan [YF] berdasarkan permintaan.
- Data yang mendukung temuan penelitian ini tersedia dari penulis yang bersangkutan, [YF], atas permintaan yang wajar.

REFERENSI

- [1] Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, "Strategi Peningkatan Mutu Guru dan Tenaga Kependidikan," Jakarta, 2025.
- [2] Direktorat GTK, "Pedoman Uji Kompetensi Kenaikan Jenjang Jabatan Guru," Jakarta: Kemendikbudristek, 2024.
- [3] R. Machmud, Sistem Informasi dalam Dunia Pendidikan, Yogyakarta: Andi, 2022.
- [4] A. Hermawan, "Analisis Implementasi Sistem Informasi UKKJ di Daerah," J. Teknologi Pendidikan, vol. 15, no. 1, pp. 42–49, 2023.
- [5] S. Nulhakim et al., "Evaluasi Sistem Informasi Menggunakan PIECES Framework," J. Teknologi dan Sistem Informasi, vol. 10, no. 2, pp. 50–59, 2018.
- [6] I. Ananda, "Kepuasan Pengguna sebagai Ukuran Keberhasilan Sistem Informasi," J. Sistem Informasi dan Bisnis, vol. 9, no. 1, pp. 22–30, 2021.
- [7] Fadil, et al., "Peningkatan Kualitas Pendidikan melalui Kompetensi Guru," Jurnal Pendidikan Nasional, vol. 12, no. 1, pp. 50–57, 2023.
- [8] Nurmalina, et al., "Kompetensi Guru dalam Penilaian Profesionalisme," Jurnal Profesi Pendidikan, vol. 7, no. 1, pp. 16–23, 2021.
- [9] Adham, Manajemen Sistem Informasi di Instansi Pendidikan, Surabaya: Literasi Edukasi Nusantara, 2024.
- [10] Prayogi, et al., "Penerapan PIECES Framework dalam Evaluasi Sistem," Jurnal Teknologi dan Informasi, vol. 9, no. 2, pp. 34–40, 2021.
- [11] Ananda, I., "Model Kepuasan Pengguna dalam Sistem Informasi," Jurnal Teknologi dan Bisnis Digital, vol. 6, no. 1, pp. 12–18, 2024.
- [12] Kendall, K. E., and Kendall, J. E., Systems Analysis and Design, 9th ed., Pearson, 2020.
- [13] Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Sistem Informasi UKKJ, Jakarta: Kemendikbud, 2025.
- [14] Direktorat GTK, Petunjuk Teknis UKKJ Online, Jakarta: Kemendikbudristek, 2024.
- [15] Kementerian Agama RI, "Pelaksanaan UKKJ Nasional 2025," Berita Resmi Kemenag, 2025. [Online]. Available: <https://kemenag.go.id>