

Implementation of Competency Selection Exams for PPPK on Computer-Assisted Tests at Universitas Sebelas Maret

Winarno^{1,*}, Bambang Harjito², Muhtar³, Galih Akbar Moerbayaksa³, Anas Faishal Falih³

¹Informatika, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

²Pendidikan Akuntansi, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

³Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: win@staff.uns.ac.id

Article Info

Received: 12/03/2025

Revised: 05/08/2025

Accepted: 27/12/2025

Published: 18/03/2026

Keywords: CASN Examination; CAT; Customer Satisfaction; PPPK; Government Employees



Copyrights © Author(s). This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0). All writings published in this journal are personal views of the author and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions.

Abstract

Customer satisfaction is crucial in a service, especially in the competency selection process based on the Computer Assisted Test (CAT). This selection process is integral to creating a professional and high-quality state bureaucracy. Background of the problem: Nevertheless, the extensive deployment of CAT in the public sector recruitment domain has frequently occurred without the concomitant execution of methodical assessments of participant satisfaction, especially in relation to service quality, system dependability, and uniformity among the various organizing entities;(2) Objectives: This study aims to evaluate the satisfaction of exam participants and related agencies regarding the implementation of CAT-based selection at UNS; (3) Methods: The evaluation used a questionnaire consisting of 19 closed and one open question. The questionnaire was distributed to respondents, namely exam participants and the Regional Civil Service Agency, with a total of 920 respondents. The questionnaire contained key determining factors such as system quality, information, and service; (4) Results: The best agency based on this questionnaire was the service for the Pati Regency Government with a score of 3.73, and the lowest was the Karanganyar Regency Government with a score of 3.38. The customer satisfaction measurement results generally gave a score of 3.54; (5) Conclusion: The implementation of this activity was carried out very well. This is evident from the questionnaire responses, which received excellent ratings and (6) Recommendations or follow-up: It is recommended that forthcoming implementations of CAT enhance the standardization of services, prepare for technical assistance, and conduct ongoing assessments of participant satisfaction to ensure a more uniform and participant-focused examination process.

Penyelenggaraan Ujian Seleksi Kompetensi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja Berbasis Computer Assisted Test di Universitas Sebelas Maret

Kata Kunci: Ujian CASN; CAT; Kepuasan Pelanggan; PPPK; Pegawai Pemerintah

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah layanan apalagi dalam proses seleksi kompetensi berbasis Computer Assisted Test (CAT). Proses seleksi ini merupakan bagian penting dalam menciptakan birokrasi negara yang profesional dan berkualitas tinggi: (1) Latar belakang permasalahan: Namun, implementasi CAT secara besar-besaran dalam rekrutmen sektor publik belum selalu disertai dengan

evaluasi sistematis terhadap kepuasan peserta, terutama terkait kualitas layanan, keandalan sistem, dan konsistensi antar lembaga penyelenggara.; (2) Tujuan: Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kepuasan peserta ujian dan instansi terkait terhadap pelaksanaan seleksi berbasis CAT di UNS; (3) Metode: Evaluasi digunakan kuesioner dalam 19 pertanyaan tertutup dengan skala likert 1-4. Kuesioner yang sudah dibagikan kepada responden yaitu peserta ujian dan Badan Kepegawaian Daerah dengan jumlah responden sebanyak 920 responden, dengan isi kuesioner berupa faktor penentu utama seperti kualitas sistem, informasi, dan layanan yang dibagikan secara random; (4) Hasil: Instansi terbaik hasil kuesioner ini adalah layanan untuk Pemerintah Kabupaten Pati dengan skor 3,73 dan terendah adalah Pemerintah Kabupaten Karanganyar yaitu 3,38. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan secara umum memberikan nilai 3,54 dan (5) Kesimpulan: Hasil akhir dari pengukuran memberikan arti bahwa layanan ini mendapatkan kinerja yang sangat baik (6) Rekomendasi atau tindak lanjut: Saran implementasi mendatang dari CAT meningkatkan standarisasi layanan, mempersiapkan bantuan teknis, dan melakukan penilaian berkelanjutan terhadap kepuasan peserta untuk memastikan proses ujian yang lebih seragam dan berorientasi pada peserta.

1. PENDAHULUAN

Birokrasi adalah suatu sistem organisasi pemerintahan yang mempunyai tugas-tugas yang sangat kompleks, yang tentunya memerlukan pengendalian yang baik terhadap jalannya administrasi pemerintahan (Rusfiana dan Supriatna, 2021). Salah satu langkah penting dalam menciptakan birokrasi negara yang profesional dan berkualitas tinggi adalah penerimaan pegawai pemerintah. Pegawai pemerintah merupakan unsur penting karena bertanggung jawab atas integritas dan keadilan, serta kebijakan pembangunan dan pelayanan publik. Oleh karena itu, proses seleksi harus dilakukan dengan cermat, adil, dan transparan untuk memastikan bahwa yang terpilih adalah orang yang berkualitas dan berintegritas tinggi (Pujihartini, 2022). Dalam upaya ini, penggunaan ujian yang dibantu komputer atau lebih dikenal dengan Computer Assisted Test (CAT) telah menjadi solusi yang semakin dikenal. CAT merupakan metode seleksi berbantuan komputer yang dirancang untuk mencapai standar minimal kompetensi dasar yang digunakan dalam seleksi CPNS. Tujuannya untuk menjaring ASN yang profesional dan memiliki nilai-nilai inti serta etos kerja dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan (Menpanrb, 2020).

Universitas Sebelas Maret (UNS) merupakan salah satu universitas di Kota Surakarta yang ditunjuk sebagai titik lokasi (Tilok) ujian CAT 2023. Penyelenggaraan ujian CAT dilaksanakan di UNS pada tahun 2023 merupakan penyelenggaraan CAT yang ke 4 kali sejak tahun 2019. Pada tahun 2023 Tilok di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta ada 4 Tilok dimana UNS merupakan Tilok dengan jumlah komputer dan peserta terbanyak. Jumlah kabupaten yang terlibat dalam seleksi kompetensi ini adalah 10 lembaga Badan Kepegawaian Daerah yang meliputi Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.

Kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan berbagai acara dan sistem. Sejumlah penelitian telah menekankan pentingnya kepuasan pengguna dalam mengevaluasi efektivitas sistem informasi (Kalankesh et al., 2020). Selain itu faktor penentu utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan (Cham et al., 2016; Kim et al., 2012). Kepuasan pengguna sangat penting karena hal ini memiliki dampak individu dan dampak organisasi, yang selanjutnya memiliki pengaruh signifikansinya dalam menilai keberhasilan program kegiatan maupun keberjalanan sistem (Astuti dan Abdillah, 2017; Hermawan, 2019).

Kepuasan pelanggan adalah faktor penting dalam kesuksesan dan sustainability bisnis. Diakui secara luas bahwa kepuasan pelanggan terkait erat dengan loyalitas. Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan penentu utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan, yang kemudian hal ini berdampak pada loyalitas pelanggan (Dehghanpouri et al., 2020). Selain itu, penelitian lain telah menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki efek positif pada kinerja bisnis, sehingga hal tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Zakaria et al., 2020).

Korelasi antara praktik bisnis dan kepuasan pelanggan telah banyak diteliti, dan menunjukkan hubungan yang signifikan antara keduanya (Turco et al., 2021). Selain itu, penerapan strategi manajemen hubungan pelanggan

telah terbukti dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di berbagai industri, terutama dalam memprioritaskan kebutuhan dan preferensi pelanggan (Nazir et al., 2014). Kepuasan pelanggan tidak hanya memainkan peran penting dalam kinerja bisnis tetapi juga bertindak sebagai pembeda utama dalam pasar yang kompetitif, yang membentuk strategi bisnis secara keseluruhan (Vijay Arun dan Chandrasekaran, 2018).

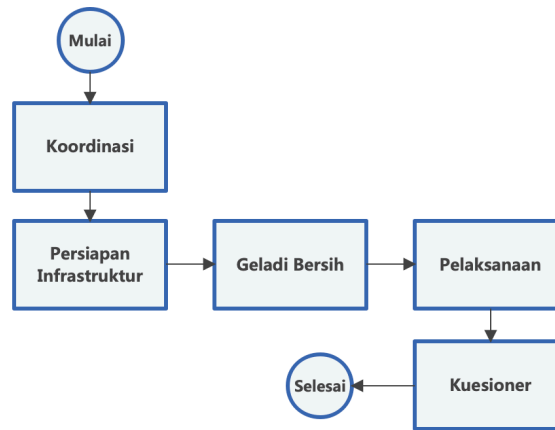
Pada hakikatnya kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terpenuhi melalui jasa atau produk yang dikonsumsi (Nasution, 2005). Dalam kegiatan seleksi kompetensi ini ada dua pihak yang dianggap sebagai konsumen yaitu peserta ujian dan 10 Badan Kepegawaian Daerah. Dalam artikel ini akan dibahas lebih detail mengenai pelaksanaan kegiatan seleksi kompetensi berbasis Computer Assisted Test (CAT) dan bagaimana kepuasan pengguna dalam pelaksanaan kegiatan tersebut.

Dari pemaparan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan peserta ujian dan instansi terkait terhadap pelaksanaan seleksi berbasis CAT di UNS, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan tersebut.

2. METODE

Dalam pelaksanaan pengabdian ini memiliki alur seperti Gambar 1. Tahapan dimulai dari koordinasi antara BKD dengan Tim UNS. Tahapan kedua adalah persiapan infrastruktur baik untuk kelengkapan administrasi, tenda, komputer, kelistrikan dan jaringan. Setelah persiapan selesai, dilanjutkan dengan geladi bersih. Dalam geladi bersih ini bertujuan untuk mensimulasikan kegiatan yang akan dilaksanakan pada pembukaan sampai pelaksanaan harian. Tahapan selanjutnya adalah pelaksanaan kegiatan yang melibatkan panitia harian. Setelah pelaksanaan selesai, panitia harian melakukan penyebaran kuesioner kepada panitia harian dari BKD dan peserta kemudian diinput kedalam sebuah sistem di UNS dengan alamat <https://plotting.integrasi.uns.ac.id>. Dari sistem tersebut dapat dilihat statistik berdasarkan kriteria layanan maupun per instansi. Pembuatan sistem ini dilakukan karena:

- a. peningkatan efisiensi: sistem otomatisasi dapat merampingkan proses birokrasi dengan mengurangi intervensi manual dan menghilangkan tugas-tugas yang berulang. Khususnya, adopsi metodologi praktis yang meluas telah secara signifikan meningkatkan efisiensi pengembangan perangkat lunak.
- b. Peningkatan transparansi: sistem otomatisasi dapat berkontribusi pada transparansi yang lebih besar dalam proses birokrasi. Akuntabilitas birokrasi memiliki hubungan positif dengan kualitas layanan publik, yang menekankan pentingnya tata kelola pemerintahan yang transparan.
- c. Manajemen data yang lebih baik: otomatisasi memungkinkan proses pengumpulan, penyimpanan, dan pengambilan data yang lebih baik. Adopsi alat digital di lembaga-lembaga publik dapat memfasilitasi penanganan data dalam jumlah besar secara efektif, yang mengarah pada pengambilan keputusan dan akuntabilitas yang lebih baik.
- d. Pengurangan kesalahan: dengan mengurangi keterlibatan manusia dalam tugas-tugas administratif, otomatisasi secara signifikan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan. Integrasi teknologi dalam standar kualitas dapat meningkatkan akurasi proses dan mengurangi kesalahan.
- e. Penghematan biaya: sistem otomatisasi dapat menghasilkan penghematan biaya yang besar dengan meminimalkan kebutuhan tenaga kerja dan meningkatkan alokasi sumber daya. Penerapan sistem otomatisasi dalam perdagangan telah menunjukkan penurunan inefisiensi, yang prinsip-prinsipnya juga dapat diterapkan pada organisasi birokrasi pemerintah.
- f. Penyampaian layanan yang lebih baik: dengan mengotomatisasi prosedur birokrasi, organisasi dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan lebih efisien kepada masyarakat. Teknik pelibatan yang lebih baik juga dapat meningkatkan komunikasi dalam sistem birokrasi, yang mengarah pada pemberian layanan yang lebih baik.
- g. Fasilitasi kepatuhan: Sistem otomatisasi dapat membantu organisasi memastikan kepatuhan terhadap berbagai peraturan dan standar dengan menerapkan pemeriksaan dan keseimbangan bawaan. Integrasi ini dapat meningkatkan efisiensi transaksi dan kepatuhan terhadap struktur tata Kelola.
- h. Pemantauan dan pelaporan *realtime*: otomatisasi memungkinkan pelacakan proses dan metrik kinerja secara *realtime*, yang sangat penting untuk mengevaluasi efektivitas dan membuat penyesuaian yang diperlukan. Inisiatif otomatisasi yang berhasil biasanya mencakup mekanisme untuk memantau dan memberikan umpan balik (Chen dan Lee, 2022; De Aquino et al., 2021; Fagarasan et al., 2023; Giachetti et al., 2024; Judijanto et al., 2024; Masroor et al., 2023; Ren dan Barrett, 2023; Zhou, 2023).

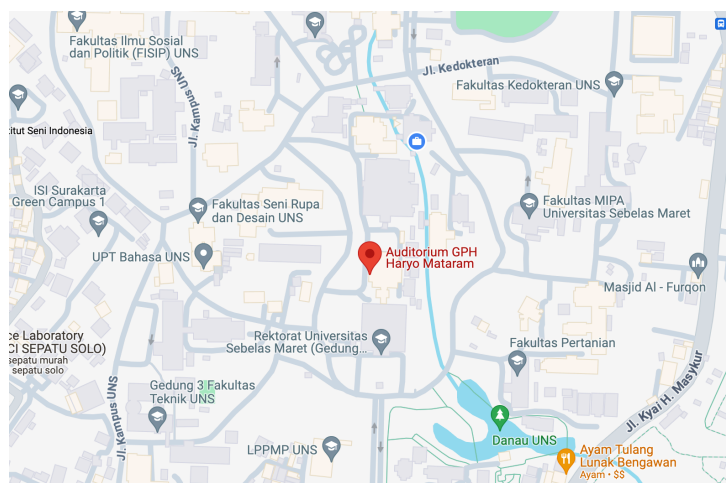


Gambar 1. Metodologi Pelaksanaan

Adapun kuesioner dibagikan kepada peserta ujian dan panitia BKD sebanyak 20 lembar per hari yang dibagi menjadi dua waktu yaitu sesi pagi dan siang. Distribusi kuesioner dalam rentang waktu 46 hari sehingga didapatkan data responden sebanyak 920 data. Kuesioner didistribusikan kepada peserta dengan menugaskan satu orang di setiap akhir sesi ujian. Responden yang diambil menggunakan teknik random. Kuesioner terdiri dari 19 pertanyaan dengan butir jawaban berupa skala likert 1 sampai 4. Jawaban 1 merepresentasikan tidak memuaskan, 2 merepresentasikan kurang puas, 3 merepresentasikan puas dan 4 merepresentasikan sangat puas. Pengukuran dalam bentuk kuesioner dikarenakan bentuk ini secara umum lebih efektif dan efisien dibandingkan model wawancara atau observasi di lapangan, lebih mudah melakukan pengumpulan data dan analisis, lebih fleksibel, terstandar dan obyektif (Andersen dan Vissing, 2022; Arts et al., 2022; Dawoud et al., 2024; Kuliga et al., 2023).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Lokasi pengabdian ini diselenggarakan di Gedung Auditorium G.P.H. Haryo Mataram, S.H. Universitas Sebelas Maret dengan alamat Jl. Ir Sutami 36a Jebres Surakarta 57126. Peta lokasi pengabdian seperti pada Gambar 2. Pengelolaan pelaksanaan kegiatan ini melibatkan beberapa pihak yaitu tenaga kependidikan, dosen dan mahasiswa.



Gambar 2. Peta Lokasi Auditorium GPH Haryo Mataram

Lokasi gedung tepat berada di belakang Gedung rektorat UNS. Gedung ini dilengkapi dengan area parkir yang luas, halaman untuk registrasi, ruang tunggu untuk menerima penjelasan dan ruang ujian dengan kapasitas 400 komputer. Adapun pelaksanaan CAT di UNS dimulai 12 November sampai 28 Desember 2023.

Kegiatan selanjutnya adalah persiapan. Dalam masa persiapan ini dilakukan koordinasi antara pihak UNS dan pihak BKD. Persiapan yang pertama adalah memastikan tanggal sesuai edaran yang dikeluarkan oleh Badan Kepegawaian Daerah dan menyusun tanggal-tanggal penting yaitu tanggal penandatanganan Memorandum of Agreement, tanggal upacara pembukaan dan tanggal pelaksanaan per kabupaten.

Persiapan selanjutnya adalah memastikan semua infrastruktur sudah terpasang. Infrastruktur yang perlu dipersiapkan adalah instalasi listrik dan baterai UPS. Instalasi jaringan Local Area Network (LAN), instalasi meja kursi dan computer dalam ruang ujian dan yang terakhir adalah instalasi tempat duduk peserta dan panitia. Dalam kegiatan ini digunakan LAN dikarenakan jaringan ini memiliki kecepatan tinggi, latensi rendah, kontrol keamanan terjamin, kemudahan pengelolaan dan pemeliharaan, dan dukungan aplikasi *realtime* yang lebih baik (Indriyanta et al., 2023; Kadek dan Wardana, 2023; Prasetyo et al., 2023; Rachmadi et al., 2022; Sembiring, 2020). Selain itu persiapan lainnya adalah persiapan pelaksanaan pembukaan ujian. Dalam hal ini dimulai dari persiapan petugas, memastikan pejabat yang hadir dan memastikan semua hal untuk perlengkapan pembukaan ujian sudah siap digunakan.

Persiapan selanjutnya adalah mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang akan bekerja di hari H. Persiapan dimulai dari penyampaian aturan-aturan penyelenggaraan, rundown acara harian, sosialisasi aplikasi plotting dan pembagian tanggal penugasan SDM. Hasil instalasi komputer, listrik dan LAN dapat dilihat seperti Gambar 3. Peserta ujian CAT yang dilaksanakan di UNS totalnya dengan rincian seperti Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Peserta Ujian CAT Tilok UNS Tahun 2023

No	Nama Kabupaten	Jumlah (orang)
1	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	1.792
2	Pemerintah Kabupaten Rembang	1.453
3	Pemerintah Kabupaten Blora	3.403
4	Pemerintah Kabupaten Kudus	1.709
5	Pemerintah Kabupaten Semarang	1.443
6	Pemerintah Kabupaten Karanganyar	1.138
7	Pemerintah Kabupaten Pati	1.395
8	Pemerintah Kabupaten Grobogan	4.604
9	Pemerintah Kota Surakarta	1.798
10	Pemerintah Kabupaten Klaten	340
Total Peserta		19.075



Gambar 3. Persiapan Ruang Ujian CAT di Auditorium

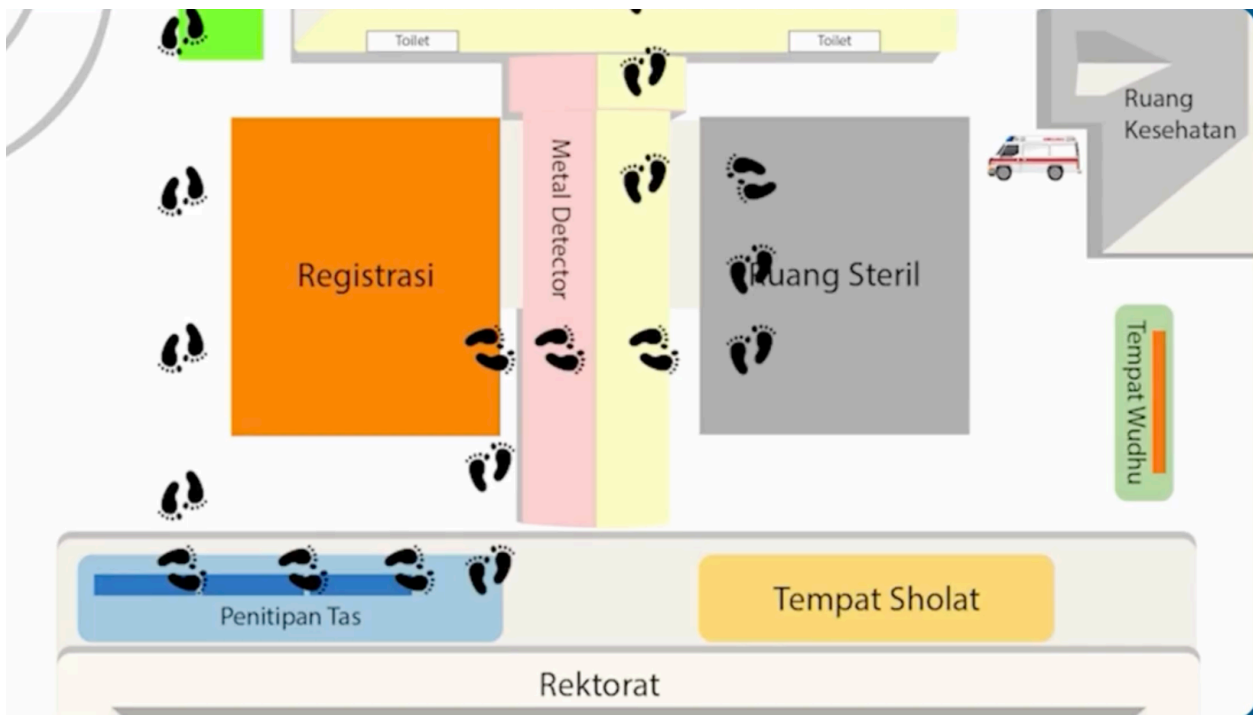
Kegiatan selanjutnya adalah geladi bersih. Kegiatan ini bertujuan latihan untuk meningkatkan kesiapsiagaan sumber daya manusia, berkontribusi pada pengurangan risiko kesalahan operasional, mengoptimalkan proses kerja, dan meningkatkan proses kerja sehingga terjadi efisiensi (Darmiani et al., 2024; Dwi Lestari et al., 2024; Fadhillah et al., 2024; Rahmawati et al., 2024; Sukendro, 2024). Geladi bersih ini dilakukan dengan sebelumnya dilakukan geladi kotor. Masing-masing kabupaten/kota dapat memiliki konsep urutan yang berbeda, oleh karena itu pada geladi bersih ini diharapkan setiap kabupaten kota sudah memiliki gambaran bagaimana pelaksanaan seleksi kompetensi pada hari H. Peserta geladi bersih antara lain Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Pelaksanaan hari pertama dilakukan mulai pukul 10.00 WIB. Hal ini dilakukan karena pada hari pertama diawali terlebih dahulu dengan upacara pembukaan CAT di pagi hari. Pada pelaksanaan ujian seleksi kompetensi ini dibuka oleh Drs. Haryomo Dwi Putranto, M.Hum sebagai Plt. Kepala Badan Kegawaian Daerah.



Gambar 2. Foto Pembukaan CAT Tahun 2023

Jadwal pelaksanaan CAT disusun dengan urutan yang sudah disepakati pada saat koordinasi. Adapun urutan jadwal mulai dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Pemerintah Kabupaten Rembang, Pemerintah Kabupaten Blora, Pemerintah Kabupaten Kudus, Pemerintah Kabupaten Semarang, Pemerintah Kabupaten Karanganyar, Pemerintah Kabupaten Pati, Pemerintah Kabupaten Grobogan, Pemerintah Kota Surakarta, dan terakhir Pemerintah Kabupaten Klaten. Pelaksanaan ujian mengikuti alur seperti Gambar 3.



Gambar 3. Alur Peserta Mengikuti Ujian

Peserta masuk melalui pintu masuk yang sudah ditentukan, kemudian menitipkan tas. Tahap selanjutnya melakukan registrasi PIN, peserta mendapatkan PIN kemudian pengecekan metal dari peserta. Setelah lolos dari metal detector peserta masuk ke ruang steril. Peserta diberikan pengarahannya di ruangan ini. Setelah waktu ujian tiba, peserta diminta masuk ke ruang ujian. Setelah ujian selesai peserta diberikan kuesioner dengan jumlah pertanyaan 19 butir. Hasil dari survey kuesioner yang sudah disebarluaskan dapat dilihat seperti Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan CAT 2023

Pertanyaan	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
Kebersihan Toilet	3,09	3,29	3,42	3,24	3,4	3,48	3,52	3,58	3,93	3,36
Kebersihan tempat sholat/mushola	3,27	3,27	3,52	3,24	3,38	3,46	3,48	3,58	3,78	3,32
Kebersihan tempat wudhu	3,31	3,45	3,65	3,24	3,5	3,46	3,52	3,58	3,71	3,44

Pertanyaan	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
Kebersihan ruang tunggu peserta	3,33	3,52	3,55	3,56	3,55	3,58	3,76	3,7	3,78	3,46
Kebersihan ruang ujian	3,49	3,47	3,62	3,24	3,43	3,49	3,6	3,58	3,78	3,38
Kebersihan tempat parkir	3,29	3,59	3,58	3,44	3,6	3,55	3,64	3,68	3,71	3,52
Kondisi tempat ujian	3,44	3,36	3,63	3,28	3,5	3,39	3,56	3,56	3,71	3,44
Penataan tempat parkir	3,36	3,57	3,65	3,36	3,65	3,52	3,64	3,63	3,86	3,5
Penataan komputer	3,4	3,47	3,65	3,44	3,57	3,5	3,64	3,61	3,56	3,5
Penataan metal detector	3,34	3,43	3,68	3,44	3,58	3,55	3,64	3,59	3,71	3,52
Penataan meja pin barcode	3,44	3,47	3,52	3,2	3,54	3,56	3,64	3,62	3,78	3,4
Penataan meja presensi	3,46	3,5	3,52	3,32	3,52	3,58	3,52	3,65	3,64	3,38
Penataan tempat penitipan tas	3,46	3,5	3,58	3,36	3,57	3,55	3,64	3,64	3,56	3,44
Penataan tempat ruang tunggu peserta	3,49	3,36	3,52	3,24	3,58	3,52	3,56	3,66	3,78	3,5
Penataan LCD monitor live score	3,38	3,61	3,65	3,52	3,58	3,64	3,68	3,68	3,86	3,52
Keramahan dan kesopanan pelayanan	3,62	3,59	3,71	3,56	3,6	3,64	3,72	3,7	3,71	3,52
Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap kendala	3,56	3,43	3,55	3,2	3,35	3,46	3,52	3,62	3,56	3,44
Ruang kesehatan	3,36	3,43	3,42	3,28	3,34	3,46	3,56	3,62	3,49	3,46
Pelayanan tenaga medis	3,34	4	3,87	4	4	4	4	4	4	4
Rerata Skor	3,39	3,49	3,59	3,38	3,54	3,55	3,62	3,65	3,73	3,48

Keterangan

I : Provinsi Jawa Tengah

II : Kota Surakarta

III : Kabupaten Rembang

IV : Kabupaten Karanganyar

V : Kabupaten Kudus

VI : Kabupaten Blora

VII : Kabupaten Klaten

VIII : Kabupaten Grobogan

IX : Kabupaten Pati

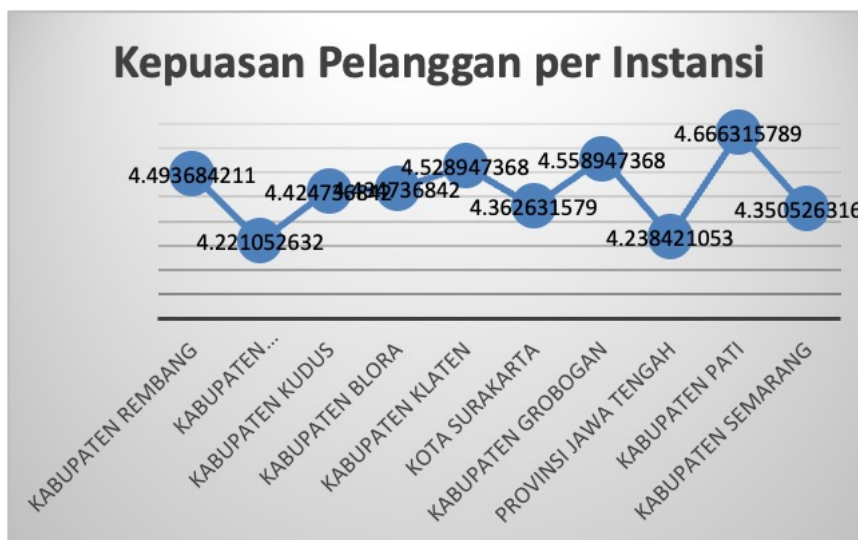
X : Kabupaten Semarang

Hasil Tabel 2 dapat disimpulkan bawah layanan yang kepuasan layanan masyarakat tertinggi pada penyelenggaraan CAT Pemerintah Kabupaten Pati yaitu 3,73, sedangkan layanan yang paling rendah diselenggarakan pada waktu penyelenggaraan Pemerintah Kabupaten Karanganyar yaitu 3,38. Agar analisis lebih mudah Tabel 2 disajikan seperti visualisasi di Gambar 4.

Analisis berbasis kota dapat dilihat untuk penyelenggaraan Provinsi Jawa Tengah rata-rata skor 3,39. Skor tertinggi di kategori penataan komputer (3,47) dan skor terendah di kategori ruang kesehatan (3,34). Untuk Kota Surakarta rata-rata skor 3,49. Penilaian tertinggi di kategori keramahan dan kesopanan pelayanan (3,71) dan terendah di ruang kesehatan (3,43). Kabupaten Rembang dengan rata-rata skor 3,59. Skor tertinggi di kategori keramahan dan kesopanan pelayanan (3,71) dan skor terendah di kondisi tempat ujian (3,28). Untuk Kabupaten Karanganyar rata-rata skor 3,38. Skor tertinggi di kategori ruang Kesehatan (3,42) dan skor terendah di penataan meja presensi (3,20). Kabupaten Kudus rata-rata skor 3,54. Skor tertinggi di kategori Ruang kesehatan (4,00) dan terendah di penataan meja presensi (3,32). Untuk Kabupaten Blora rata-rata skor 3,55. Skor tertinggi di kategori ruang kesehatan (4,00) dan terendah di penataan meja presensi (3,52). Untuk Kabupaten Klaten rata-rata skor 3,62. Skor tertinggi di kategori ruang kesehatan (4,00) dan terendah di penataan meja presensi (3,52). Untuk Kabupaten Grobogan rata-rata skor 3,65. Skor tertinggi di kategori ruang kesehatan (4,00) dan terendah di kebersihan ruang

tunggu peserta (3,61). Kabupaten Pati rata-rata skor 3,73. Skor tertinggi di kategori ruang kesehatan (4,00) dan terendah di kondisi tempat ujian (3,71). Untuk yang terakhir yaitu Kabupaten Semarang rata-rata skor 3,48. Skor tertinggi di kategori ruang kesehatan (4,00) dan terendah di penataan meja presensi (3,38).

Analisis dari sisi kategori dengan penilaian tertinggi yaitu pada ruang Kesehatan yang mendapat skor sempurna 4,00 di enam kabupaten/kota yaitu Kudus, Blora, Klaten, Grobogan, Pati, dan Semarang. Sedangkan hasil analisis kategori paling rendah penataan meja presensi di Kabupaten Karanganyar memiliki skor terendah (3,20), menunjukkan perlu adanya perbaikan dalam pengelolaan meja presensi di daerah tersebut. Hal ini disebabkan karena fasilitas kesehatan yang diberikan sudah sangat lengkap dan informatif, terutama ketersediaan mobil ambulance yang terlihat di depan sehingga memberikan rasa aman kepada para peserta. Terkait penataan meja presensi pada sesi Kabupaten Karanganyar yang memiliki skor terendah hal ini diakibatkan karena pihak BKD Kabupaten Karanganyar belum mengkomunikasikan kebutuhan secara menyeluruh, tidak seperti kabupaten lain yang sudah mensimulasikan pelaksanaan ketika geladi bersih.



Gambar 4. Grafik Kepuasan Pelanggan per Instansi

Jika dilihat berdasarkan jenis layanannya maka dapat didapatkan data seperti Tabel 3.

Tabel 3. Kepuasan Pelanggan Pelaksanaan CAT 2023 Berdasarkan Jenis Layanan

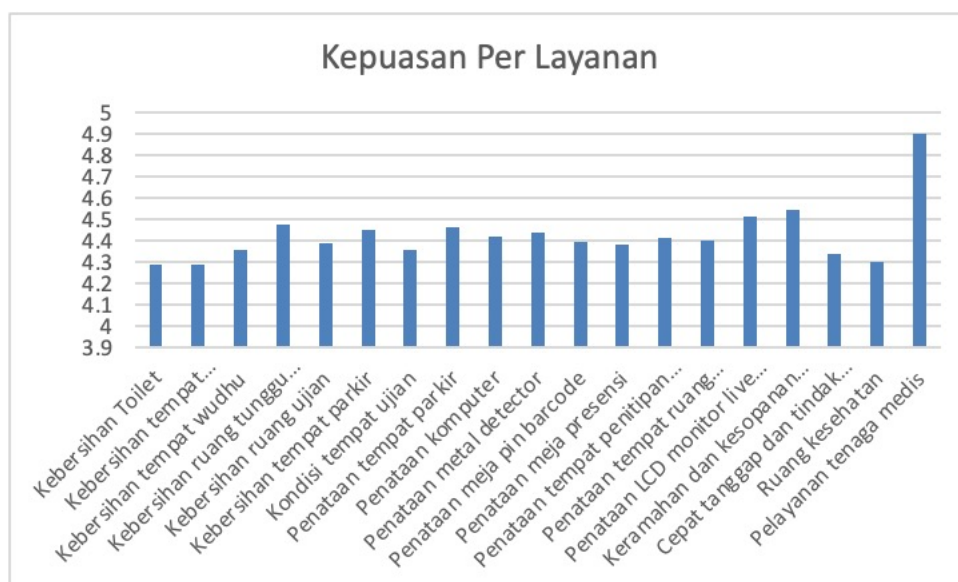
Layanan	Indeks Kepuasan
Kebersihan toilet	3,4312
Kebersihan tempat sholat/mushola	3,432
Kebersihan tempat wudhu	3,4872
Kebersihan ruang tunggu peserta	3,5792
Kebersihan ruang ujian	3,5088
Kebersihan tempat parkir	3,5608
Kondisi tempat ujian	3,488
Penataan tempat parkir	3,5736
Penataan komputer	3,5344
Penataan <i>metal detector</i>	3,5496
Penataan meja pin barcode	3,5176
Penataan meja presensi	3,508
Penataan tempat penitipan tas	3,5296
Penataan tempat ruang tunggu peserta	3,5216
Penataan LCD monitor live score	3,612
Keramahan dan kesopanan pelayanan	3,6376
Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap kendala	3,4696
Ruang kesehatan	3,4432
Pelayanan tenaga medis	3,9216
Rerata Skor	3,5424

Menurut temuan Tabel 3 yang diperoleh dari survei kepuasan pelanggan CAT 2023, layanan yang mencapai

tingkat kepuasan tertinggi adalah layanan tenaga medis, yang menerima skor mengesankan 3.9216. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap ketersediaan dan kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Selain itu, atribut keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh personel layanan mengumpulkan skor 3.6376, menandakan pengakuan peserta atas profesionalisme yang ditunjukkan oleh para petugas. Pemasangan LCD untuk monitor skor langsung juga menerima skor sangat baik yaitu 3.612, menunjukkan bahwa penyebaran informasi hasil ujian dilakukan dengan baik dan mudah diakses oleh para peserta.

Sebaliknya, ada dimensi tertentu yang memerlukan pengawasan tambahan untuk meningkatkan kepuasan peserta. Sanitasi toilet muncul sebagai layanan dengan evaluasi yang paling tidak menguntungkan yaitu sebesar 3.4312, digantikan oleh kebersihan area doa/mushola, yang mendapat skor 3.432. Peringkat suboptimal ini menggarisbawahi keharusan untuk tindakan korektif yang bertujuan mempertahankan kebersihan dalam domain ini. Selain itu, fasilitas kesehatan mencapai skor 3.4432, menandakan perlunya peningkatan kualitas fasilitas kesehatan untuk memenuhi harapan peserta. Rendahnya kepuasan terhadap sanitasi toilet ini disebabkan karena sesi clean-up dilakukan setiap pagi dan siang, sementara peserta yang masuk cukup banyak sehingga sebagai solusi perlu disiapkan personal yang *standby* di toilet.

Secara keseluruhan, rata-rata skor kepuasan pelanggan yang tercatat selama pelaksanaan CAT 2023 adalah 3.54, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masuk dalam kategori sangat baik. Untuk meningkatkan kualitas layanan di iterasi mendatang, disarankan agar penekanan perbaikan berorientasi pada standar kebersihan fasilitas umum dan ruang kesehatan. Selain itu, pelestarian dan peningkatan kualitas layanan yang telah mengumpulkan apresiasi yang signifikan, seperti profesionalisme tenaga medis dan keramahan petugas, sangat penting dalam memfasilitasi pengalaman yang optimal bagi peserta. Evaluasi sistematis dari semua dimensi layanan juga direkomendasikan untuk memastikan bahwa kualitas tetap konsisten dan selaras dengan harapan peserta.



Gambar 5. Grafik Kepuasan Per Layanan

Sesuai dengan KemenpanRB (2017) dapat disajikan pengukuran indeks kepuasan seperti Tabel 4. Dalam Tabel 4 dapat dilihat bahwa ada 5 mutu layanan yaitu tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik.

Tabel 4. Aturan Pengukuran Indeks Kepuasan

Interval	Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,60	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3,60 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sesuai dengan Tabel 5 di atas, hasil indeks kepuasan Tabel 4 dapat diperoleh indeks kepuasan rerata 3,54, hal ini kepuasan berada di rentang 3.53-4.00. Posisi ini berarti bahwa konversi nilai diantara 88.31-100, dengan mutu layanan A dan kinerja sangat baik. Hasil ini dapat diperoleh kinerja sangat baik karena adanya persiapan yang matang, digunakan strategi geladi bersih dan ujicoba simulasi pelaksanaan dan dilakukan evaluasi pengukuran agar dapat diperbaiki untuk pelaksanaan di masa yang akan datang. Untuk mendapatkan data dengan cepat digunakan aplikasi berbasis cloud sebagai alat untuk monitoring.

4. SIMPULAN

Dari pemaparan analisis pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan pelaksanaan CAT Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja tahun 2023 pada titik lokasi Universitas Sebelas Maret diselenggarakan dengan rerata kepuasan pengguna sebesar 3,5424 yang dapat diartikan bahwa mutu layanan bernilai A dan berkinerja sangat baik. Berdasarkan hasil pembahasan di atas untuk layanan dengan respon terbaik adalah layanan medis dan layanan terendah yaitu kebersihan sanitasi toilet. Untuk instansi dengan respon kepuasan pelanggan terdapat pada pelaksanaan di Kabupaten Pati dan terendah pada pelaksanaan Kabupaten Karanganyar. Untuk selanjutnya hasil ini dapat digunakan sebagai *baseline* peningkatan layanan penyelenggaraan CAT di UNS pada tahun selanjutnya. Saran untuk perbaikan untuk kegiatan selanjutnya adalah dengan menempatkan petugas kebersihan untuk standby di lokasi toilet.

PERSANTUNAN

Penelitian ini berhasil dilaksanakan atas dukungan dari Universitas Sebelas Maret terutama UPT. Teknologi Informasi dan Komunikasi UNS, Direktorat Kerjasama dan Internasionalisasi dan Direktorat Keuangan UNS.

KONTRIBUSI PENULIS

Pelaksanaan kegiatan: W, BH, M, GA, AM; Penyusunan artikel: W, BH; Analisis dampak layanan: W, GA, AF; Penyajian hasil layanan: AF; Revisi artikel: W. Dan kontribusi lainnya.

Conflict of Interest

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan dalam publikasi artikel ini.

REFERENSI

- Andersen, L. K., & Vissing, J. (2022). Habitual Physical Activity in Patients with Myasthenia Gravis Assessed by Accelerometry and Questionnaire. *Journal of Neuromuscular Diseases*, 9(1), 161–169. https://doi.org/10.3233/JND-210693/ASSET/16198017-7CAD-4A08-8F1B-8F3E69BA1C13/ASSETS/GRAP_HIC/10.3233_JND-210693-FIG1.JPG
- Arts, J., Gubbels, J. S., Verhoeff, A. P., Chinapaw, M. J. M., Letting, A., & Altenburg, T. M. (2022). A systematic review of proxy-report questionnaires assessing physical activity, sedentary behavior and/or sleep in young children (aged 0–5 years). *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 19(1), 1–39. <https://doi.org/10.1186/S12966-022-01251-X/TABLES/6>
- Astuti, P., & Abdillah, W. (2017). An Empirical Examination of Success Model SAS Application on Territory of Bengkulu Treasury Office. *AFEBI Accounting Review*, 1(01), 59. <https://doi.org/10.47312/aar.v1i01.26>
- Cham, T. H., Lim, Y. M., Cheng, B. L., & Lee, T. H. (2016). Determinants of knowledge management systems success in the banking industry. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 46(1), 2–20. <https://doi.org/10.1108/VJKMS-03-2014-0021>
- Chen, C. Y., & Lee, J. C. (2022). Comparative effects of knowledge-based antecedents in different realms of CMMI-based software process improvement success. *Computer Standards & Interfaces*, 81, 103599. <https://doi.org/10.1016/J.CSI.2021.103599>
- Darmiani, S., Pratama, B. Y., Maulani, J., Islamy, B., Hidayat, T. A., & Paramarta, V. (2024). Tantangan Integrasi Rekam Medis Elektronik dengan Sistem Manajemen Rumah Sakit: Dampak pada Keamanan Data dan Efisiensi Biaya Operasional-A Systematic Review. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 4(11), 1107–1116. <https://doi.org/10.59188/JURNALSOSAINS.V4I11.27924>
- Dawoud, C., Gidl, D., Widmann, K. M., Pereyra, D., Harpain, F., Kama, B., & Riss, S. (2024). Endosonographic monitoring of Sphinkeeper® prostheses movements: does physical activity have an impact? *Updates in Surgery*, 76(1), 169–177. <https://doi.org/10.1007/S13304-023-01636-Y/FIGURES/5>
- De Aquino, A. C. B., Lino, A. F., & de Azevedo, R. R. (2021). The embeddedness of digital infrastructures for data collection by the Courts of Accounts. *Revista Contabilidade & Finanças*, 33(88), 46–62. <https://doi.org/10.1590/1808-057X202111600>

- Dehghanpouri, H., Soltani, Z., & Rostamzadeh, R. (2020). The impact of trust, privacy and quality of service on the success of E-CRM: the mediating role of customer satisfaction. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 35(11), 1831–1847. <https://doi.org/10.1108/JBIM-07-2019-0325>
- Dwi Lestari, W., Edahwati, L., Indah Harya, G., Raya Rungkut Madya No, J., Anyar, G., Gunung Anyar, K., & Timur, J. (2024). Pelatihan Pengoperasian Alat Penghancur Dan Pengaduk Kotoran Hewan (Kohe) Terintegrasi di CV Tiga Lima Jaya Desa Jajar Gumregah. *Jurnal Abdi Insani*, 11(4), 2810–2819. <https://doi.org/10.29303/ABDIINSANI.V11I4.1789>
- Fadhillah, Y., Noor, M., Siregar, H., Dia, H., Batubara, A., Aswan, N., & Hasibuan, F. A. (2024). Pelatihan Manajemen Resiko Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Keamanan dan Efisiensi Operasional di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Pengabdian Sosial*, 1(7), 518–523. <https://doi.org/10.59837/KZFD6M50>
- Fagarasan, C., Cristea, C., Cristea, M., Popa, O., & Pisla, A. (2023). Integrating Sustainability Metrics into Project and Portfolio Performance Assessment in Agile Software Development: A Data-Driven Scoring Model. *Sustainability* 2023, Vol. 15, Page 13139, 15(17), 13139. <https://doi.org/10.3390/SU151713139>
- Giachetti, G., de la Vara, J. L., & Marín, B. (2024). Model-driven gap analysis for the fulfillment of quality standards in software development processes. *Software Quality Journal*, 32(1), 255–282. <https://doi.org/10.1007/S11219-023-09649-X/METRICS>
- Hermawan, H. (2019). Successful Implementation of Enterprise Resource Planning. *The Winners*, 20(1), 19. <https://doi.org/10.21512/tw.v20i1.5359>
- Indriyanta, G., Haryono, N. A., & Waluyo, P. B. (2023). Implementasi Remote Laboratorium Praktikum Infrastruktur LAN Pada Masa Work From Home. *Technomedia Journal*, 8(1 Juni), 109–124. <https://doi.org/10.33050/TMJ.V8I1.1984>
- Judijanto, L., Basri, T. S., Yahya, A. S., & Hasibuan, K. (2024). Analysis of the Impact of Regulatory Change, Law Enforcement Effectiveness, and Bureaucratic Accountability on Public Service Quality. *West Science Law and Human Rights*, 2(01), 53–61. <https://doi.org/10.58812/WSLHR.V2I01.601>
- Kadek, noppi adi jaya i, & Wardana, I. P. M. A. (2023). Analisis Jaringan Komputer LAN (Local Area Network) Pada Dinas XXXXXX. *RESI : Jurnal Riset Sistem Informasi*, 1(2), 50–55. <https://doi.org/10.32795/RESI.V1I2.3488>
- Kalankesh, L. R., Nasiry, Z., Fein, R., & Damanabi, S. (2020). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *Galen Medical Journal*, 9, e1686. <https://doi.org/10.31661/gmj.v9i0.1686>
- Kim, J., Chae, Y. M., Kim, S., Ho, S. H., Kim, H. H., & Park, C. B. (2012). A study on user satisfaction regarding the clinical decision support system (CDSS) for medication. *Healthcare Informatics Research*, 18(1), 35–43. <https://doi.org/10.4258/hir.2012.18.1.35>
- Kuliga, K., Kuliga, M., & Assessment, K. M. (2023). Assessment of the prevalence of lower back pain syndromes among students during the remote teaching period. *Journal of Pre-Clinical and Clinical Research*, 17(3), 134–137. <https://doi.org/10.26444/JPCCR/169356>
- Laili Pujihartini. (2022). Penanggulangan Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme Dalam Penerimaan CPNS. *Jurnal Mentari Publika*, 2(2), 256–259.
- Masroor, I., Tasneem, S., Alam, M. N., Hossen, S. S., Nabi, M. N. U., & Ghosh, A. (2023). Transaction governance structure, institutional voids and transaction efficiency: An analysis of small and medium-sized enterprises in emerging markets. *Business Strategy & Development*, 6(4), 724–738. <https://doi.org/10.1002/BSD2.273>
- menpanrb. (2020, June). *Apa itu CAT dalam Seleksi CPNS?* <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/apa-itu-cat-dalam-seleksi-cpns>
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) Edisi Kedua* (2nd ed.). Bogor Ghalia Indonesia.
- Nazir, S., Khan, S., Jamil, R. A., & Mehmood, Q. S. (2014). Impact of customer relationship management on customer satisfaction in hoteling industry. *Journal of Management Info*, 2(2), 8–12. <https://doi.org/10.31580/jmi.v3i1.17>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2017). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Prasetyo, S. E., Wijaya, G., Hasanah, N., Jemmy, J., & Syahfira, P. (2023). Rancangan Jaringan Highly Available PT Pundi Mas Berjaya (PMB). *Telcomatics*, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.37253/TELCOMATICS.V8I1.7359>

- Rachmadi, T., Samsugi, S., Studi Informatika, P., & Teknik dan Ilmu Komputer, F. (2022). ANALISIS KINERJA JARINGAN WIRELESS LAN MENGGUNAKAN METODE QOS (QUALITY OF SERVICE) DI PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 5 BANDAR LAMPUNG. *Journal of Engineering, Computer Science and Information Technology (JECSIT)*, 2(1), 110–117. <https://doi.org/10.33365/JECSIT.V1I1.14>
- Rahmawati, S., Putra Juledi, A., Sihombing, V., Informasi, S., Labuhan Batu, U., & Email Penulis Korespondensi, I. (2024). Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Perguruan Tinggi: Studi Kasus tentang Efisiensi Operasional dan Pelayanan Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Sistem Informasi (JIKOMSI)*, 7(1), 75–77. <https://doi.org/10.55338/JIKOMSI.V7I1.2716>
- Ren, W., & Barrett, S. (2023). An empirical investigation on the benefits of gamification in communication within university development teams. *Computer Applications in Engineering Education*, 31(6), 1808–1822. <https://doi.org/10.1002/CAE.22675>
- Rusfiana, Y., & Supriatna, C. (2021). *MEMAHAMI BIROKRASI PEMERINTAHAN DAN PERKEMBANGAN*. www.cvalfabeta.com
- Sembiring, A. S. (2020). Penerapan Model Protokol Aaa (Authentication, Authorization, Accounting) Pada Keamanan Jaringan Komunikasi Wan (Wide Area Network). *Jurnal Multimedia Dan Teknologi Informasi (Jatilima)*, 2(1), 19–29. <https://doi.org/10.54209/JATILIMA.V2I1.140>
- Sukendro, C. (2024). Smart Building Pada Pembangunan Sarana Prasarana Pemerintahan 1A di Ibu Kota Negara. *JoDA Journal of Digital Architecture*, 3(2), 51–57. <https://doi.org/10.24167/JODA.V3I2.11372>
- Turco, M. M., Juevesa, R. D., & Galigao, A. T. (2021). Business Practices and Customers Satisfaction among Motorcycle Dealers in General Santos City. *Open Journal of Business and Management*, 09(01), 460–487. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.91025>
- Vijay Arun, S., & Chandrasekaran, M. (2018). Customer Satisfaction towards BSNL in Salem City, Tamil Nadu. *Asian Journal of Managerial Science*, 7(3), 46–48. <https://doi.org/10.51983/ajms-2018.7.3.1331>
- Zakaria, N. H., Alias, M., & Rani, N. (2020). Employee'S Productivity: the Most Dominant Factors. *International Journal of Entrepreneurship and Management Practices*, 3(9), 01–13. <https://doi.org/10.35631/ijemp.39001>
- Zhou, C. (2023). The Impact Automated Market Makers on Stock Prices and Returns. *Advances in Economics, Management and Political Sciences*, 44(1), 73–88. <https://doi.org/10.54254/2754-1169/44/20232187>