**Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology**
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst
Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 926-933
P-ISSN: 2986-6790, e-ISSN: 2986-6782

# Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Sistem PPDB Online di MTsN 2 OKI Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction*

Kristin, Rusmala Santi, Reni Septiyanti
Sistem Informasi, Sains danTeknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
2230803148@radenfatah.ac.id, rusmalasanti_uin@radenfatah.ac.id, reniseptiyanti_uin@radenfatah.ac.id

***Abstrak***

*Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di MTs Negeri 2 Ogan Komering Ilir (OKI) pada Tahun Ajaran 2025/2026 dengan menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS). Pengukuran mencakup lima dimensi, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness, serta variabel User Satisfaction untuk menggambarkan kepuasan secara keseluruhan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri atas 16 pernyataan dengan skala Likert lima tingkat. Responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan pengalaman langsung dalam mengoperasikan website PPDB. Penelitian melibatkan 117 pengguna akhir, terdiri atas 77 siswa dan 40 orang tua/wali. Sebelum analisis utama, instrumen diuji menggunakan Pearson Product Moment untuk validitas dan Cronbach's Alpha untuk reliabilitas. Seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dengan nilai r hitung 0,798–0,903, sedangkan seluruh variabel reliabel karena nilai Cronbach's Alpha berada di atas 0,70. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif melalui perhitungan nilai rata-rata dan pengelompokan berdasarkan interval kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata Content sebesar 3,03, Accuracy 2,84, Format 2,92, Ease of Use 2,89, Timeliness 2,98, dan User Satisfaction 2,94. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 2,95 berada pada interval 2,61–3,40 sehingga termasuk kategori Cukup Puas. Content memperoleh nilai tertinggi, sedangkan Accuracy terendah. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem telah cukup mendukung kebutuhan pendaftaran, tetapi belum mencapai kategori Puas. Perbaikan perlu diprioritaskan pada keakuratan informasi dan keandalan data, disertai peningkatan kemudahan penggunaan serta penyajian informasi.*

*Kata kunci: PPDB Online, Kepuasan Pengguna, MTs Negeri 2 OKI, End User Computing Satisfaction, Website PPDB.*

***Abstrak***

*This study evaluates user satisfaction with the Online Student Admission System (PPDB Online) at MTs Negeri 2 Ogan Komering Ilir (OKI) for the 2025/2026 academic year using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model. The evaluation covers five dimensions—Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness—and an overall User Satisfaction variable. A quantitative descriptive design was applied. Data were collected through a questionnaire consisting of 16 statements on a five-point Likert scale. Respondents were selected using purposive sampling based on direct experience operating the PPDB website. The study involved 117 end users, comprising 77 students and 40 parents or guardians. Before the main analysis, the instrument was tested for validity using Pearson Product Moment and reliability using Cronbach's Alpha. All 16 statements were valid, with r-count values ranging from 0.798 to 0.903, and all variables were reliable, with Cronbach's Alpha values above 0.70. Descriptive statistics were used to calculate mean scores and classify satisfaction levels using predetermined intervals. The results show mean scores of 3.03 for Content, 2.84 for Accuracy, 2.92 for Format, 2.89 for Ease of Use, 2.98 for Timeliness, and 2.94 for User Satisfaction. The overall mean score was 2.95, within the 2.61–3.40 interval, indicating a moderately satisfied category. Content received the highest score, whereas Accuracy received the lowest. These findings indicate that the system has adequately supported users' registration needs but has not yet achieved the satisfied category. Improvements should prioritize information accuracy and data reliability, alongside usability and presentation.*

*Keywords: Online Student Admission, User Satisfaction, MTs Negeri 2 OKI, End User Computing Satisfaction, Student Admission Website*

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam penyelenggaraan layanan administrasi pendidikan, salah satunya melalui penerapan Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online. Amini dan Zakiyah (2025) menjelaskan bahwa transformasi digital dalam administrasi pendidikan dapat mendukung efisiensi, akurasi, dan kualitas pengambilan keputusan. Sejalan dengan hal tersebut, Mundzir dan Laventia (2025)

menguraikan bahwa digitalisasi administrasi pendidikan menghadirkan peluang peningkatan efisiensi dan transparansi, sekaligus tantangan berupa kesenjangan infrastruktur dan literasi digital. Dalam konteks penerimaan peserta didik, Rasyiditya et al. (2025) menggambarkan perkembangan administrasi PPDB dari proses manual menuju layanan berbasis daring. Penerapan PPDB Online memungkinkan calon peserta didik dan orang tua/wali melakukan pendaftaran, mengisi data, serta memperoleh informasi penerimaan tanpa harus selalu datang langsung ke sekolah. Meskipun demikian, keberhasilan penerapan sistem tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas digital, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada penggunanya.

MTs Negeri 2 Ogan Komering Ilir (OKI) merupakan salah satu lembaga pendidikan yang telah menerapkan sistem PPDB Online untuk mendukung proses penerimaan peserta didik baru. Sistem tersebut digunakan untuk menyediakan layanan pendaftaran, pengisian data, pengunggahan dokumen, serta penyampaian informasi penerimaan melalui website resmi madrasah. Berdasarkan wawancara awal dengan Rusdiyansah selaku panitia sekaligus pengelola website PPDB, ditemukan bahwa pelaksanaan pendaftaran secara daring masih menghadapi kendala jaringan internet yang belum stabil. Kondisi tersebut dapat menghambat pengguna ketika mengakses website, mengisi formulir, dan mengunggah dokumen pendaftaran. Selain itu, sistem belum dilengkapi panduan penggunaan yang terperinci dan terintegrasi pada setiap tahapan pendaftaran, sehingga pengguna terkadang harus memahami alur secara mandiri atau meminta bantuan kepada pihak madrasah. Proses penerimaan peserta didik baru juga belum sepenuhnya dilakukan secara daring karena calon peserta didik masih diwajibkan datang langsung ke sekolah untuk menyelesaikan administrasi daftar ulang. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan sistem PPDB Online masih memerlukan evaluasi berdasarkan pengalaman pengguna, khususnya dalam mengetahui sejauh mana sistem telah memenuhi kebutuhan calon peserta didik dan orang tua/wali.

Evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dapat dilakukan menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS). Doll dan Torkzadeh (1988) mengembangkan instrumen EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna akhir melalui lima dimensi, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Struktur lima dimensi tersebut kemudian diuji melalui analisis faktor konfirmatori oleh Doll et al. (1994). Dalam konteks Indonesia, EUCS telah diterapkan untuk mengevaluasi berbagai sistem informasi, antara lain e-learning di MTs N 2 Kota Palembang (Pibriana & Fitriyani, 2022), sistem informasi akademik (Amin et al., 2024; Saputra & Sanjaya, 2023), serta e-learning perguruan tinggi (Taswin et al., 2022). Ismatullah et al. (2022) juga mengulas penerapan EUCS untuk evaluasi sistem informasi bidang kesehatan dan menjelaskan penggunaan lima dimensi tersebut dalam pengukuran kepuasan pengguna. Berbagai penerapan tersebut menunjukkan bahwa EUCS dapat digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna pada beragam sistem informasi. Dalam penelitian ini, kelima dimensi EUCS digunakan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem PPDB Online MTs Negeri 2 OKI.

Penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem informasi pendidikan telah dilakukan dengan berbagai objek dan karakteristik responden. Alwi et al. (2025) mengukur kepuasan pengguna Sistem Seleksi Elektronik pada penerimaan mahasiswa baru Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri menggunakan model EUCS dengan melibatkan 585 pengawas ujian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS berada dalam kategori puas, dengan nilai tertinggi pada dimensi Ease of Use sebesar 4,64 dan nilai terendah pada dimensi Accuracy sebesar 4,38. Sementara itu, Mardiana (2017) menganalisis kepuasan pengguna PPDB Online pada SMK Negeri di Kota Palembang dengan melibatkan 80 siswa dari delapan sekolah. Penelitian tersebut menggunakan model EUCS dan analisis regresi linier berganda. Hasilnya menunjukkan adanya permasalahan pada pemahaman alur pendaftaran dan kemudahan penggunaan sistem. Penelitian lain oleh Indriani dan Jatmiko (2024) mengevaluasi website PPDB Online menggunakan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis, sedangkan Prabowo et al. (2025) mengukur pengalaman pengguna website penerimaan siswa SMA/SMK menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ). Berbagai penelitian tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan dan pengalaman pengguna merupakan aspek penting dalam evaluasi layanan penerimaan peserta didik berbasis digital.

Penelitian terdahulu juga mengkaji keberhasilan website PPDB Online melalui pendekatan yang berbeda. Santoso et al. (2022), misalnya, mengevaluasi website SIAP PPDB Online Dinas Pendidikan Provinsi Jambi menggunakan model DeLone and McLean dengan memperhatikan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Meskipun penelitian-penelitian tersebut membahas layanan penerimaan peserta didik berbasis digital, belum ditemukan fokus yang sama dengan penelitian ini, yaitu pengukuran kepuasan pengguna akhir yang terdiri atas siswa dan orang tua/wali pada lingkungan madrasah menggunakan model EUCS. Penelitian ini juga memperhatikan karakteristik pelaksanaan PPDB yang

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14644
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

menggabungkan proses pendaftaran secara daring dengan penyelesaian administrasi secara langsung. Dengan demikian, kesenjangan penelitian terletak pada konteks objek dan karakteristik pengguna yang dievaluasi. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengukuran kepuasan pengguna akhir terhadap Sistem PPDB Online di MTs Negeri 2 OKI dengan melibatkan siswa dan orang tua/wali yang memiliki pengalaman langsung dalam proses pendaftaran Tahun Ajaran 2025/2026.

Berdasarkan permasalahan dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem PPDB Online di MTs Negeri 2 Ogan Komering Ilir menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS). Analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi EUCS, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness, serta variabel User Satisfaction untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan pengguna dan menjadi bahan evaluasi bagi pihak madrasah dalam meningkatkan kualitas layanan PPDB Online, terutama pada aspek yang masih memperoleh penilaian rendah dari pengguna.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di MTs Negeri 2 Ogan Komering Ilir (OKI). Penelitian dilaksanakan di MTs Negeri 2 Ogan Komering Ilir yang beralamat di Jalan H. Bandarsyah No. 65, Desa Timur, Kecamatan Tulung Selapan, Kabupaten Ogan Komering Ilir, Provinsi Sumatera Selatan. Objek penelitian adalah Sistem PPDB Online yang digunakan dalam proses penerimaan peserta didik baru Tahun Ajaran 2025/2026.

Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna Sistem PPDB Online MTs Negeri 2 OKI, yaitu siswa dan orang tua/wali yang menggunakan sistem selama proses pendaftaran. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden merupakan pengguna akhir (*end user*) yang secara langsung berinteraksi dengan website PPDB Online. Penentuan pengisi kuesioner didasarkan pada pihak yang benar-benar mengoperasikan sistem. Apabila proses pendaftaran dilakukan oleh orang tua/wali, kuesioner diisi oleh orang tua/wali tersebut. Sebaliknya, apabila pendaftaran dilakukan secara langsung oleh calon peserta didik, kuesioner diisi oleh siswa yang bersangkutan. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh 117 responden yang terdiri atas 77 siswa dan 40 orang tua/wali.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Observasi dilakukan dengan mengamati kondisi aktual website PPDB Online, meliputi tampilan antarmuka, fitur yang tersedia, serta tahapan penggunaan sistem mulai dari pembuatan akun, pengisian data, hingga pengunggahan dokumen persyaratan. Wawancara dilakukan dengan Rusdiyansah selaku panitia PPDB sekaligus pengelola website untuk memperoleh informasi mengenai penerapan sistem dan kendala operasional selama proses pendaftaran. Sementara itu, kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data tingkat kepuasan pengguna. Instrumen disusun berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1994), meliputi lima dimensi, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*, serta variabel *User Satisfaction*. Kuesioner terdiri atas 16 butir pernyataan, dengan rincian empat pernyataan untuk Content, dua pernyataan untuk Accuracy, dua pernyataan untuk Format, dua pernyataan untuk Ease of Use, dua pernyataan untuk Timeliness, dan empat pernyataan untuk User Satisfaction. Pengukuran jawaban menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1).

Data penelitian diolah menggunakan Microsoft Excel dan IBM SPSS Statistics. Tahap pengolahan data diawali dengan pemeriksaan kelengkapan jawaban responden (*editing*), pemberian kode numerik berdasarkan bobot skala Likert (*coding*), serta penyusunan tabulasi data. Sebelum analisis utama dilakukan, instrumen penelitian diuji validitasnya menggunakan metode *Pearson Product Moment* dan reliabilitasnya menggunakan *Cronbach's Alpha*. Uji validitas dilakukan terhadap 16 butir pernyataan dengan jumlah responden sebanyak 117 orang, derajat kebebasan (*degree of freedom*) sebesar 115, dan taraf signifikansi 5%, sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,182. Butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, sedangkan instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* mencapai 0,70 atau lebih.

Selanjutnya, analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif melalui distribusi frekuensi, persentase, serta ukuran pemusatan dan penyebaran data. Ukuran pemusatan meliputi nilai rata-rata (*mean*), median, dan modus,

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14644
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

sedangkan ukuran penyebaran meliputi *range*, standar deviasi, dan *variance*. Nilai mean digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pada setiap butir pernyataan, dimensi EUCS, dan variabel User Satisfaction. Sementara itu, median, modus, range, standar deviasi, dan variance digunakan untuk menggambarkan karakteristik serta variasi jawaban responden. Penentuan kategori kepuasan dilakukan menggunakan panjang kelas interval sebesar 0,80 berdasarkan perhitungan yang mengacu pada Sudjana (2013). Hasil nilai rata-rata kemudian dikelompokkan ke dalam lima kategori, yaitu sangat tidak puas (1,00–1,80), tidak puas (1,81–2,60), cukup puas (2,61–3,40), puas (3,41–4,20), dan sangat puas (4,21–5,00). Hasil analisis selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel dan uraian deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem PPDB Online MTs Negeri 2 Ogan Komering Ilir.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 117 responden yang merupakan pengguna Sistem PPDB Online MTs Negeri 2 Ogan Komering Ilir Tahun Ajaran 2025/2026. Berdasarkan status responden, sebanyak 77 orang (65,81%) merupakan siswa dan 40 orang (34,19%) merupakan orang tua/wali. Berdasarkan jenis kelamin, terdapat 58 responden laki-laki (49,57%) dan 59 responden perempuan (50,43%). Seluruh kuesioner yang terkumpul dinyatakan lengkap dan digunakan dalam analisis penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik | Kategori | Jumlah | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| Status | Siswa | 77 | 65,81 |
| | Orang tua/wali | 40 | 34,19 |
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 58 | 49,57 |
| | Perempuan | 59 | 50,43 |
| Total | | 117 | 100 |

### 3.2 Hasil Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas terhadap 16 butir pernyataan. Uji validitas menggunakan metode Pearson Product Moment dengan jumlah responden sebanyak 117 orang, derajat kebebasan (df) sebesar 115, dan taraf signifikansi 5%, sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,182. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, dengan rentang 0,798–0,903. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Hasil pengujian setiap variabel disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

| No | Variabel | Cronbach's Alpha | Item |
|---|---|---|---|
| 1. | *Content* | 0,835 | 4 |
| 2. | *Accuracy* | 0,750 | 2 |
| 3. | *Format* | 0,713 | 2 |
| 4. | *Ease Of Use* | 0,736 | 2 |
| 5. | *Timeliness* | 0,719 | 2 |
| 6. | *User Satisfaction* | 0,833 | 4 |

Berdasarkan Tabel 2, seluruh variabel memperoleh nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel memenuhi kriteria reliabilitas dan instrumen penelitian dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14644
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

### 3.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk menggambarkan karakteristik jawaban responden berdasarkan ukuran pemusatan dan ukuran penyebaran data. Ukuran pemusatan meliputi mean, median, dan modus, sedangkan ukuran penyebaran meliputi range, standard deviation, dan variance.

Tabel 3. Hasil Statistik Deskriptif Setiap Variabel

| **Variabel** | **Mean** | **Median** | **Modus** | **Range** | **SD** | **Variance** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| *Content* | 3,03 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 1,21 | 1,46 |
| *Accuracy* | 2,84 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 1,23 | 1,50 |
| *Format* | 2,92 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 1,27 | 1,61 |
| *Ease of Use* | 2,89 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 1,20 | 1,44 |
| *Timeliness* | 2,98 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 1,26 | 1,58 |
| *User Satisfaction* | 2,94 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 1,21 | 1,46 |
| *Keseluruhan* | 2,95 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 1,22 | 1,50 |

Berdasarkan Tabel 3, nilai rata-rata keseluruhan sebesar 2,95. Nilai median dan modus masing-masing sebesar 3,00, sedangkan nilai range sebesar 4,00. Adapun nilai standard deviation sebesar 1,22 dan variance sebesar 1,50. Hasil tersebut menggambarkan ukuran pemusatan dan penyebaran jawaban responden terhadap Sistem PPDB Online.

### 3.4 Hasil Kepuasan Pengguna Berdasarkan Dimensi EUCS

Pengukuran kepuasan pengguna dilakukan berdasarkan lima dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Selain itu, penelitian ini juga mengukur variabel User Satisfaction untuk mengetahui kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Tabel 4. Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Kepuasan Pengguna

| Variabel | Mean | Kategori |
|---|---|---|
| *Content* | 3,03 | Cukup Puas |
| *Accuracy* | 2,84 | Cukup Puas |
| *Format* | 2,92 | Cukup Puas |
| *Ease of Use* | 2,89 | Cukup Puas |
| *Timeliness* | 2,98 | Cukup Puas |
| *User Satisfaction* | 2,94 | Cukup Puas |
| *Keseluruhan* | 2,95 | Cukup Puas |

Berdasarkan Tabel 4, seluruh variabel memperoleh nilai rata-rata pada interval 2,61–3,40 sehingga termasuk kategori Cukup Puas. Nilai tertinggi diperoleh dimensi Content sebesar 3,03, sedangkan nilai terendah diperoleh dimensi Accuracy sebesar 2,84.

Untuk memperlihatkan hasil pengukuran secara lebih terperinci, nilai rata-rata setiap butir pernyataan disajikan pada Tabel 5.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14644
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Tabel 5. Nilai Rata-Rata Setiap Butir Pernyataan

| Variabel | Item | Mean |
|---|---|---|
| Content | C1 | 2,99 |
| | C2 | 3,03 |
| | C3 | 3,12 |
| | C4 | 2,99 |
| Accuracy | A1 | 2,85 |
| | A2 | 2,83 |
| Format | F1 | 2,85 |
| | F2 | 2,98 |
| Ese Of Use | E1 | 2,92 |
| | E2 | 2,86 |
| Timeliness | T1 | 3,02 |
| | T2 | 2,95 |
| User Satisfaction | S1 | 3,01 |
| | S2 | 2,87 |
| | S3 | 2,93 |
| | S4 | 2,95 |

Berdasarkan Tabel 5, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada item C3 sebesar 3,12, sedangkan nilai terendah terdapat pada item A2 sebesar 2,83. Seluruh butir pernyataan berada pada kategori Cukup Puas.

### 3.5 Distribusi Jawaban dan Tingkat Kepuasan Pengguna Secara Keseluruhan

Rekapitulasi tingkat kepuasan pengguna dilakukan dengan menggabungkan seluruh jawaban responden terhadap 16 butir pernyataan. Dari 117 responden diperoleh sebanyak 1.872 jawaban. Distribusi jawaban berdasarkan skala Likert disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Distribusi Jawaban Kepuasan Pengguna Secara Keseluruhan

| Kategori Jawaban | Skor | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| Sangat Setuju | 5 | 234 | 12,50 |
| Setuju | 4 | 379 | 20,25 |
| Netral | 3 | 586 | 31,30 |
| Tidak Setuju | 2 | 401 | 21,42 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 272 | 14,53 |
| Total | | 1.872 | 100 |

Berdasarkan Tabel 6, jawaban dengan frekuensi tertinggi adalah Netral sebanyak 586 jawaban (31,30%), diikuti Tidak Setuju sebanyak 401 jawaban (21,42%), Setuju sebanyak 379 jawaban (20,25%), Sangat Tidak Setuju sebanyak 272 jawaban (14,53%), dan Sangat Setuju sebanyak 234 jawaban (12,50%).

Hasil perhitungan rata-rata keseluruhan menghasilkan nilai 2,95. Nilai tersebut berada pada interval 2,61–3,40 sehingga tingkat kepuasan pengguna Sistem PPDB Online MTs Negeri 2 Ogan Komering Ilir termasuk kategori Cukup Puas.

### 3.6 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem PPDB Online MTs Negeri 2 Ogan Komering Ilir telah memberikan tingkat kepuasan pada kategori Cukup Puas dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 2,95. Temuan

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14644
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

ini memperlihatkan bahwa sistem telah mendukung proses penerimaan peserta didik baru, tetapi kualitas layanan yang dirasakan pengguna masih memerlukan peningkatan. Penilaian tersebut diperoleh dari pengalaman siswa dan orang tua/wali yang berinteraksi langsung dengan sistem selama proses pendaftaran.

Dari kelima dimensi EUCS, Content memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,03. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan informasi menjadi aspek yang relatif lebih baik dibandingkan aspek lainnya. Sebaliknya, Accuracy memperoleh nilai terendah sebesar 2,84. Kondisi ini menunjukkan bahwa keakuratan informasi dan data merupakan aspek yang perlu diprioritaskan dalam evaluasi sistem. Perbedaan nilai tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya berkaitan dengan tersedianya informasi, tetapi juga dengan ketepatan informasi yang disampaikan melalui sistem.

Dimensi Format, Ease of Use, dan Timeliness masing-masing memperoleh nilai 2,92, 2,89, dan 2,98. Ketiga dimensi tersebut juga berada dalam kategori Cukup Puas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tampilan sistem, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu penyediaan informasi telah cukup memenuhi harapan pengguna, meskipun belum mencapai kategori Puas. Oleh karena itu, peningkatan sistem perlu dilakukan secara menyeluruh, khususnya pada kejelasan tampilan, kemudahan tahapan pendaftaran, serta pembaruan informasi secara tepat waktu.

Hasil ukuran pemusatan menunjukkan bahwa median dan modus seluruh variabel berada pada nilai 3,00. Hal ini sejalan dengan distribusi jawaban keseluruhan yang didominasi kategori Netral sebesar 31,30%. Sementara itu, standard deviation keseluruhan sebesar 1,22 dan variance sebesar 1,50 menunjukkan adanya variasi penilaian antarresponden. Artinya, pengalaman penggunaan sistem tidak sepenuhnya seragam, sehingga evaluasi perlu mempertimbangkan kebutuhan dan pengalaman kelompok pengguna yang berbeda.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa Sistem PPDB Online MTs Negeri 2 Ogan Komering Ilir telah cukup memenuhi kebutuhan pengguna, tetapi belum mencapai tingkat kepuasan yang optimal. Perhatian utama perlu diberikan pada dimensi Accuracy, disertai perbaikan pada aspek Format, Ease of Use, dan Timeliness. Hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar bagi pihak madrasah untuk meningkatkan kualitas informasi, keandalan data, kemudahan penggunaan, dan ketepatan penyampaian informasi dalam pelaksanaan PPDB Online berikutnya.

## 4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem PPDB Online MTs Negeri 2 Ogan Komering Ilir Tahun Ajaran 2025/2026 memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 2,95 dan termasuk kategori Cukup Puas. Berdasarkan lima dimensi EUCS, Content memperoleh nilai rata-rata 3,03, Accuracy 2,84, Format 2,92, Ease of Use 2,89, dan Timeliness 2,98. Variabel User Satisfaction memperoleh nilai rata-rata 2,94 dan juga berada pada kategori Cukup Puas. Dimensi Content menjadi aspek dengan penilaian tertinggi, sedangkan Accuracy memperoleh nilai terendah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem telah cukup mendukung kebutuhan pengguna dalam proses pendaftaran, tetapi belum mencapai kategori Puas. Oleh karena itu, pengelola perlu memprioritaskan peningkatan keakuratan informasi dan keandalan data, disertai penyederhanaan tahapan pendaftaran, perbaikan penyajian informasi, serta penyampaian informasi secara tepat waktu. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan responden dan objek penelitian untuk memperoleh gambaran kepuasan pengguna yang lebih beragam.

## Reference

1. Alwi, Z., Atoasi, S., Jamil, S., Juniawati, M., Komarudin, Rohanda, & Cahyanto, T. (2025). Studi kepuasan pengguna sistem seleksi elektronik penerimaan mahasiswa baru Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri dengan pendekatan End User Computing Satisfaction. Jurnal INSTEK, 10(1), 274–285. https://doi.org/10.24252/instek.v10i1.53782
2. Amin, M. N., Saputra, E., Hamzah, M. L., & Rahmawita, M. (2024). Penerapan metode EUCS terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi, 7(3), 1013–1020. https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i3.41296
3. Amini, H., & Zakiyah, M. (2025). Transformasi digital dalam administrasi pendidikan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pengambilan keputusan. JMPI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 1(1), 58–64.
4. Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. MIS Quarterly, 12(2), 259–274. https://doi.org/10.2307/248851
5. Doll, W. J., Xia, W., & Torkzadeh, G. (1994). A confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument. MIS Quarterly, 18(4), 453–461. https://doi.org/10.2307/249524
6. Indriani, L., & Jatmiko, A. R. (2024). Analisis kepuasan pengguna website PPDB Online dengan penerapan metode WebQual 4.0 dan IPA (Studi SMK Negeri 1 Labuan Bajo). J-INTECH: Journal of Information and Technology, 12(2), 207–218. https://doi.org/10.32664/j-intech.v12i02.1282

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14644
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

7. Ismatullah, N. K., Widodo, A. P., & Nugraheni, S. A. (2022). Model EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi bidang kesehatan: Literature review. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia, 5(5), 463–467. https://doi.org/10.56338/mppki.v5i5.2343
8. Mardiana. (2017). Analisis tingkat kepuasan dalam penerapan PPDB Online SMKN Kota Palembang. TEKNOMATIKA, 7(2), 23–35. https://ojs.palcomtech.ac.id/index.php/teknomatika/article/view/66
9. Mundzir, M., & Laventia, F. (2025). Transformasi administrasi pendidikan di era digital: Tantangan dan peluang. Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi, 1(1), 56–62. https://doi.org/10.58472/jmia.v1i1.90
10. Pibriana, D., & Fitriyani, L. (2022). Penggunaan model EUCS untuk menganalisis kepuasan pengguna e-learning di MTs N 2 Kota Palembang. Jurnal Teknologi Sistem Informasi, 3(1), 69–80. https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2182
11. Prabowo, A. A., Fathoni, A., Nugroho, A. S., Nugroho, K., & Farooq, O. (2025). Analysist of user satisfaction of the high school student admissions website using the User Experience Questionnaire method. IJECSA, 4(1), 39–50. https://doi.org/10.30812/ijecsa.v4i1.4841
12. Rasyiditya, R. R., Eryanto, H., & Nurmalasari, D. (2025). Evaluasi administrasi PPDB Online terhadap peningkatan efektifitas dan efesiensi penerimaan siswa di SDN Cipinang Besar Utara. Global Research and Innovation Journal, 1(2), 2178–2192. https://journaledutech.com/index.php/great/article/view/430
13. Santoso, H., Akbar, Z., & Helmina, H. (2022). Analisis sistem informasi keberhasilan website SIAP PPDB Online Dinas Pendidikan Provinsi Jambi dengan metode DeLone and McLean. Jurnal Informatika, Sistem Informasi dan Kehutanan (FORSINTA), 1(2), 70–82. https://doi.org/10.53978/jfsa.v1i2.244
14. Saputra, R., & Sanjaya, M. R. (2023). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik menggunakan metode End-User Computing Satisfaction. KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer, 4(2), 792–802. https://doi.org/10.30865/klik.v4i2.1218
15. Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan populasi dan sampel: Pendekatan metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan, 9(4), 2721–2731. https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657
16. Taswin, Indra, & Hamrul, H. (2022). Implementasi metode End User Computing Satisfaction untuk mengukur tingkat keefektifan dan kepuasan pengguna sistem e-learning di masa pandemi Covid-19. Journal of Computer and Information System (J-CIS), 5(1), 13–24. https://doi.org/10.31605/jcis.v5i1.1258

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14644
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)