

PENDAMPINGAN DAN PENGUATAN PERAN PENGAWAS PADA UTBK UKPPPG GURU: REFLEKSI DAN STRATEGI PENANGANAN KENDALA

**Sartika Hijriati^{1*}, Lalu Jaswadi Putera², Hartati Suryaningsih³,
Baiq Annisa Shallaita⁴, Adibah⁵, Desi Herayana⁶**

^{1,2,3,4,5,6}English Education Program, FKIP, University of Mataram,
Mataram, Indonesia

*E-mail: sartika.hijriati@staff.unram.ac.id

ABSTRAK

Pelaksanaan Ujian Tulis Berbasis Komputer (UTBK) UKPPPG berbasis domisili memberikan kemudahan akses bagi peserta, namun juga menghadirkan berbagai kendala teknis yang berpotensi mengganggu kelancaran ujian. Pengawas dalam hal ini tidak hanya berperan sebagai pengendali pelaksanaan ujian, tetapi juga sebagai fasilitator dalam penyelesaian masalah di lapangan. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala pelaksanaan UTBK UKPPPG Guru serta mendeskripsikan strategi penanganan oleh pengawas berdasarkan pengalaman lapangan. Kegiatan ini dilaksanakan di LPTK Universitas Mataram pada UUTBK UKPPPG Periode IV Tahun 2025 dengan pendekatan partisipatif-reflektif. Data diperoleh dari 90 pengawas melalui kuesioner reflektif berbasis Google Forms dan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil menunjukkan bahwa kendala utama meliputi gangguan jaringan internet (42.2%), aplikasi ujian (24.4%), perangkat peserta (13.3%), transisi antar-subtes (11.1%), literasi digital peserta (5.6%), dan kendala lainnya (3.4%). Strategi penanganan yang dilakukan pengawas mencakup penggunaan jaringan cadangan, refresh, dan login ulang sistem, penggantian perangkat, pendampingan teknis, serta koordinasi dengan tim teknis. Temuan ini menunjukkan adanya transformasi peran pengawas dari fungsi pengawasan menjadi fasilitator dan mediator teknis dalam pelaksanaan ujian berbasis komputer.

Kata Kunci: Kendala Ujian; Pengabdian Kepada Masyarakat; Pengawas Ujian; Refleksi Pengawas; UTBK UKPPPG.

ABSTRACT

The domicile-based implementation of the Computer-Based Written Examination (UTBK) for the Teacher Professional Education Program Competency Test (UKPPPG) has enhanced examination accessibility for participants across different regions. However, the decentralized nature of its administration has also generated a range of technical challenges that may affect the examination process. In this context, examination supervisors play a crucial role not only in maintaining procedural integrity but also in facilitating the resolution of technical issues encountered during test administration. This community service program aimed to identify the major challenges arising during the implementation of the Teacher UKPPPG UTBK and to examine the strategies employed by supervisors in addressing these challenges based on their field experiences. The program was conducted at Teacher Education Institution (LPTK) the University of Mataram during

the fourth batch of the 2025 UKPPPG UTBK. Adopting a participatory-reflective approach, the data were collected from 90 examination supervisors through a reflective questionnaire distributed via Google Forms. The data were analyzed using a descriptive qualitative framework. The results revealed that the most frequently reported challenges were internet connectivity disruptions (42.2%), examination application malfunctions (24.4%), participant device-related issues (13.3%), difficulties during transitions between subtests (11.1%), limited participant digital literacy (5.6%), and other miscellaneous problems (3.4%). To address these challenges, supervisors implemented various problem-solving strategies, including utilizing backup internet connections, refreshing and re-logging into the examination system, replacing malfunctioning devices, providing direct technical assistance to participants, and coordinating closely with technical support personnel. The findings highlight a notable shift in the role of examination supervisors from traditional monitoring functions toward more dynamic responsibilities as technical facilitators and mediators in computer-based assessment environments. This expanded role is essential for ensuring the effectiveness, reliability, and continuity of large-scale digital examinations.

Keywords: *Community Service; Computer-Based Testing; Examination Challenges; Examination Supervisors; Reflective Practice; UTBK UKPPPG .*

Article History:	
Diterima	: 04-04-2026
Disetujui	: 19-06-2026
Diterbitkan Online	: 30-06-2026

PENDAHULUAN

1. Analisis Situasi

Guru merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kualitas proses dan hasil pembelajaran, sehingga perannya sangat berpengaruh terhadap capaian belajar peserta didik (Salsabila & Wahyudin, 2024; Supendi et al., 2023). Oleh karena itu, peningkatan kompetensi guru menjadi salah satu prioritas dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan. Salah satu program yang diselenggarakan pemerintah untuk menghasilkan guru profesional adalah Pendidikan Profesi Guru (PPG), yang bertujuan mengembangkan kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian, dan sosial sebagai bekal dalam menjalankan tugas pendidikan secara profesional (Fatimah et al., 2025; Kesuma & Meidipa, 2024).

Sebagai bagian dari proses sertifikasi dan penjaminan mutu lulusan PPG, peserta diwajibkan mengikuti uji kompetensi untuk mengukur penguasaan kompetensi yang telah diperoleh selama pendidikan profesi. Uji kompetensi tersebut dilaksanakan melalui Uji Tertulis Berbasis Komputer (UTBK) secara daring sebagai bentuk transformasi sistem evaluasi pendidikan berbasis teknologi (Aini, 2022). Sistem ujian berbasis komputer memberikan berbagai keuntungan seperti efisiensi pelaksanaan dan kemudahan pengelolaan data, namun juga menghadirkan tantangan dalam aspek teknis dan kesiapan infrastruktur digital (Arifa & Prayitno, 2019).

Berbagai kendala teknis dalam pelaksanaan ujian berbasis daring dapat mengganggu kelancaran ujian serta memengaruhi konsentrasi dan performa peserta (Nurmalina et al., 2021). Dalam kondisi tersebut, pengawas ujian memiliki peran strategis karena menjadi pihak yang berinteraksi langsung dengan peserta selama proses ujian berlangsung. Pengawas tidak hanya bertugas memastikan kepatuhan terhadap tata tertib ujian, tetapi juga

berperan dalam membantu identifikasi masalah serta melakukan koordinasi penyelesaian kendala bersama penyelia dan tim teknis.

Seiring dengan meningkatnya kompleksitas pelaksanaan ujian berbasis komputer, peran pengawas mengalami perluasan fungsi dibandingkan pengawasan pada ujian konvensional. Pengawas dituntut memiliki kemampuan komunikasi, koordinasi, serta pemecahan masalah yang cepat dan tepat dalam menghadapi berbagai gangguan teknis selama ujian berlangsung (Ma'rifah & Purbosari, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan UTBK tidak hanya bergantung pada sistem teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dalam proses pengawasan.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas pelaksanaan PPG dan pengalaman peserta dalam mengikuti uji kompetensi, kajian yang secara khusus mengkaji pengalaman pengawas dalam menghadapi kendala pelaksanaan UTBK masih relatif terbatas (Anggraeni & Zahra, 2025). Padahal, pengalaman pengawas merupakan sumber penting untuk mengidentifikasi permasalahan lapangan sekaligus merumuskan strategi penanganan yang efektif dalam pelaksanaan ujian berbasis daring.

Universitas Mataram melalui Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) merupakan salah satu Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan (LPTK) yang berperan dalam penyelenggaraan Program PPG secara berkelanjutan (Musaddat et al., 2024). Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul selama pelaksanaan UTBK UKPPPG Guru serta mendeskripsikan strategi penyelesaian yang dilakukan oleh pengawas berdasarkan pengalaman lapangan. Hasil kegiatan ini diharapkan dapat menjadi bahan refleksi dan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan UTBK UKPPPG pada masa mendatang.

2. Permasalahan Mitra dan Solusi yang Ditawarkan

Permasalahan yang paling sering muncul dalam penyelenggaraan UTBK UKPPPG pada periode ini meliputi gangguan jaringan internet, kendala aplikasi ExamBP3/ExamBPPP, permasalahan perangkat peserta, hambatan transisi antar-subtes, serta keterbatasan literasi digital peserta. Berbagai kendala tersebut berpotensi menghambat kelancaran ujian, menurunkan kenyamanan peserta, dan meningkatkan kompleksitas tugas pengawasan. Di sisi lain, pengalaman pengawas dalam menangani berbagai permasalahan lapangan belum terdokumentasi secara sistematis sehingga belum dapat dimanfaatkan secara optimal sebagai bahan evaluasi dan perbaikan penyelenggaraan ujian pada periode berikutnya.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian ini menawarkan solusi melalui pendampingan dan penguatan peran pengawas dengan pendekatan partisipatif-reflektif. Kegiatan difokuskan pada identifikasi dan dokumentasi kendala yang terjadi selama pelaksanaan UTBK UKPPPG serta refleksi pengalaman pengawas dalam menangani berbagai permasalahan teknis dan nonteknis di lapangan. Hasil refleksi tersebut digunakan untuk merumuskan strategi penanganan yang efektif, seperti penggunaan jaringan internet cadangan, refresh dan login ulang sistem, penggantian perangkat yang bermasalah, pendampingan teknis kepada peserta, serta koordinasi intensif dengan penyelia dan tim teknis. Solusi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan ujian sekaligus memperkuat kapasitas pengawas sebagai fasilitator dan pemecah masalah dalam ujian berbasis komputer.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

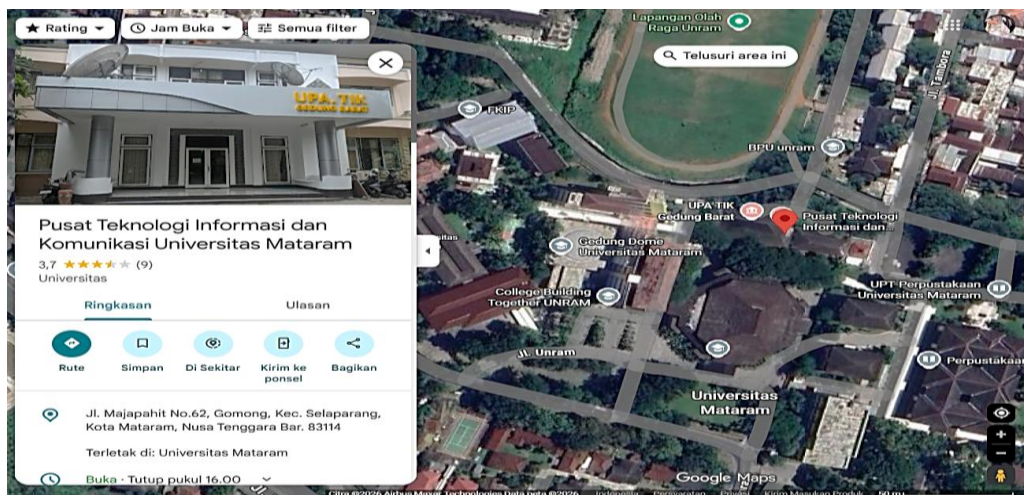
Kegiatan ini menggunakan pendekatan partisipatif-reflektif, dimana pengawas tidak hanya menjalankan fungsi pengawasan, tetapi juga

merefleksikan pengalaman mereka dalam mengidentifikasi dan menangani berbagai kendala selama pelaksanaan UTBK UKPPPG. Pendekatan ini dipilih karena pelaksanaan ujian berbasis domisili melibatkan peserta dengan kondisi jaringan internet, perangkat, dan kesiapan digital yang beragam sehingga memerlukan respon dan pemecahan masalah yang cepat dari pengawas.

Urgensi pendekatan ini berkaitan dengan meningkatnya penggunaan sistem ujian berbasis komputer yang menuntut pengawas memiliki kemampuan teknis dan koordinatif yang lebih baik. Melalui refleksi pengalaman lapangan, berbagai kendala dan strategi penanganannya dapat didokumentasikan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan UTBK UKPPPG pada periode berikutnya.

1. Lokasi, Waktu, dan Peserta Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 27 September 2025 – 1 Oktober 2025 di UPA TIK Unram pada pelaksanaan Uji Tertulis Berbasis Komputer (UTBK) UKPPPG Guru Periode IV Tahun 2025 di Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan (LPTK) Universitas Mataram. Pelaksanaan ujian dilakukan secara daring menggunakan aplikasi ExamBP3/ExamBPPP yang terintegrasi dengan platform konferensi video Zoom Meeting sebagai media pengawasan selama ujian berlangsung.



Gambar 1. Peta Lokasi Kegiatan PKM di UPA. TIK Universitas Mataram.

Sasaran kegiatan meliputi peserta ujian UTBK UKPPPG, pengawas ujian, penyelia, serta tim teknis yang terlibat dalam pelaksanaan ujian. Fokus utama kegiatan pengabdian ini adalah pengalaman pengawas dalam mengidentifikasi serta menangani berbagai kendala teknis dan non-teknis yang muncul selama pelaksanaan UTBK.

2. Instrumen Kegiatan

Data dalam kegiatan ini diperoleh dari 90 pengawas ujian yang terdiri atas dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Mataram yang bertugas selama pelaksanaan UTBK UKPPPG. Data dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner reflektif berbasis Google Forms, yang berisi pertanyaan terbuka mengenai jenis kendala yang ditemukan, bentuk penanganan yang dilakukan, serta pengalaman pengawas selama proses pengawasan ujian.

3. Tahapan Kegiatan

Kegiatan ini menggunakan pendekatan partisipatif-reflektif, di mana pengawas tidak hanya berperan sebagai pelaksana pengawasan, tetapi juga

sebagai partisipan aktif yang merefleksikan pengalaman lapangan dalam mengidentifikasi masalah, berkomunikasi dengan penyelia, serta membantu penyelesaian kendala selama pelaksanaan ujian. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu: (1) persiapan dan koordinasi teknis pelaksanaan UTBK UKPPPG, (2) pengawasan pelaksanaan ujian, (3) pengisian instrumen Google Forms oleh pengawas sebagai bentuk dokumentasi reflektif, dan (4) analisis serta refleksi terhadap data pengalaman pengawas pasca pelaksanaan ujian.

Data kemudian dianalisis menggunakan deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, kategorisasi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menggambarkan pola pengalaman pengawas selama pelaksanaan UTBK UKPPPG.

HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pengawasan UTBK UKPPPG Tahun 2025 diawali dengan kegiatan koordinasi dan pembekalan yang melibatkan dosen dan tenaga kependidikan FKIP Universitas Mataram. Kegiatan ini bertujuan menyamakan persepsi mengenai prosedur pelaksanaan ujian, tugas, dan tanggung jawab pengawas serta langkah-langkah penanganan kendala yang berpotensi terjadi selama ujian.



Gambar 2. Kegiatan *Briefing* dan Koordinasi Pengawas UTBK UKPPPG Periode IV Tahun 2025 Universitas Mataram.

1. Hasil Kegiatan Pendampingan

Hasil refleksi dari 90 pengawas menunjukkan bahwa kendala pelaksanaan ujian dapat dikelompokkan ke dalam lima kategori utama, yaitu (a) gangguan jaringan internet, (b) kendala aplikasi ujian, (c) permasalahan perangkat peserta, (d) keterbatasan literasi digital, dan (e) hambatan transisi antar-subtes.

Tabel 1. Distribusi Kendala yang Ditemukan oleh Pengawas.

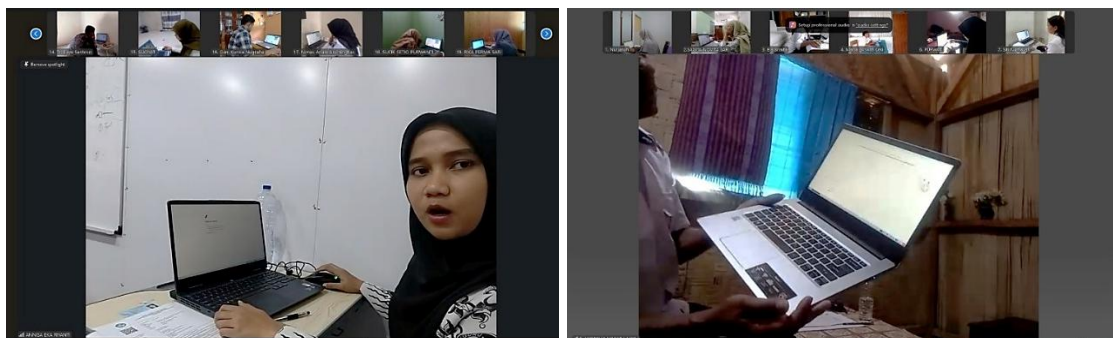
No	Kategori Kendala	Jumlah Laporan (n)	Persent. (%)
1.	Gangguan jaringan internet	38	42.2%
2.	Kendala aplikasi ExamBP3/ExamBPPP	22	24.4%
3.	Kendala perangkat peserta	12	13.3%
4.	Hambatan transisi antar-subtes	10	11.1%
5.	Keterbatasan literasi digital peserta	5	5.6%
6.	Kendala lain (sinkronisasi dashboard, listrik, akses login, dll)	3	3.4%
	Total	90	100%

Berdasarkan hasil kategorisasi terhadap 90 laporan pengawas pada Tabel 1, kendala yang paling sominan adalah gangguan jaringan internet (42.2%), diikuti oleh kendala aplikasi ExamBP3/ExamBPPP (24.4%), kendala perangkat peserta (13.3%), hambatan transisi antar-subtes (11.1%), serta keterbatasan literasi digital peserta (5.6%). Temuan ini menunjukkan bahwa faktor infrastruktur teknologi masih menjadi tantangan utama dalam pelaksanaan ujian PPG berbasis digital. Berbagai laporan pengawas menggambarkan bahwa koneksi internet yang tidak stabil menyebabkan peserta mengalami kesulitan *login*, keluar dari sistem ujian, hingga kehilangan akses pada saat perpindahan subtes. Sementara itu, kendala aplikasi umumnya berupa *freeze*, *blank screen*, *loading* berkepanjangan, dan kegagalan sinkronisasi data.

2. Kendala yang Dihadapi selama Pengawasan Ujian

a. Gangguan Koneksi Internet

Gangguan jaringan internet merupakan kendala yang paling dominan. Pengawas melaporkan berbagai permasalahan seperti koneksi tidak stabil, peserta keluar dari sistem secara tiba-tiba, keterlambatan sinkronisasi data, dan kesulitan mengakses soal. Seperti tampak pada gambar-gambar di bawah ini, peserta mengalami muncul tulisan koneksi internet terputus saat mengerjakan soal dan gangguan akses aplikasi yang menyebabkan peserta keluar dari sistem ujian.



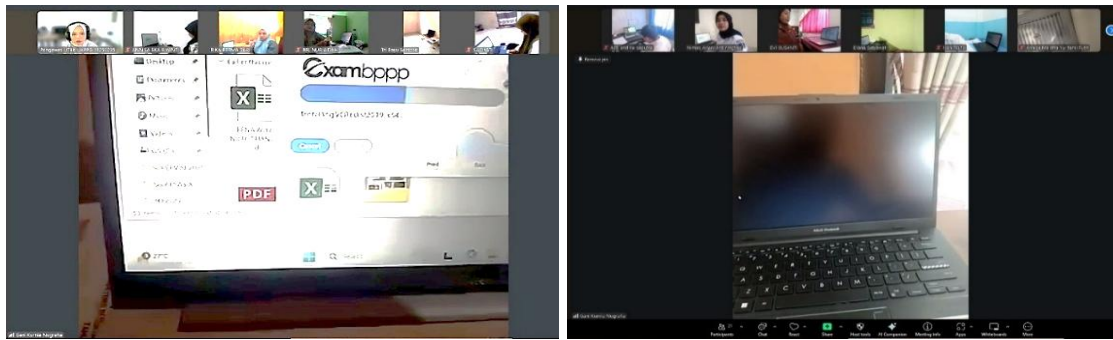
Gambar 3. Kiri: Gangguan Koneksi Internet yang Dialami Peserta selama Pelaksanaan UTBK UKPPPG; **Kanan:** Gangguan Akses Aplikasi yang Menyebabkan Peserta Keluar dari Sistem Ujian.

Dari perspektif pengawas, gangguan jaringan tidak hanya menghambat peserta tetapi juga meningkatkan kompleksitas tugas pengawasan. Pengawas harus melakukan pemantauan tambahan, memberikan arahan teknis, serta berkoordinasi dengan penyelia untuk memastikan peserta tetap dapat melanjutkan ujian tanpa kehilangan hak akademiknya.

b. Kendala Aplikasi Ujian

Berbagai kendala juga ditemukan pada aplikasi ExamBP3/ExamBPPP, seperti gagal *login*, aplikasi tidak merepons, layar kosong (*blank screen*) dan kegagalan perpindahan antar-subtes. Pada gambar di bawah ini peserta mengalami kendala login akibat ketidaksesuaian versi aplikasi ExamBPPP dan tampilan layar kosong atau *blank screen* pada perangkat peserta selama ujian berlangsung.

Koneksi internet yang lambat sangat mempengaruhi ujian karenanya aplikasi ExamBPPP menjadi lamban merespon. Akibatnya peserta susah mengklik jawaban dan terkadang layar ExamBPPP menjadi gelap atau putih. Peserta mengalami layar loading hitam selama hampir 40 menit setelah selesai subtes 2 dan tidak bisa kembali ke tampilan layar utama seperti saat *login*.

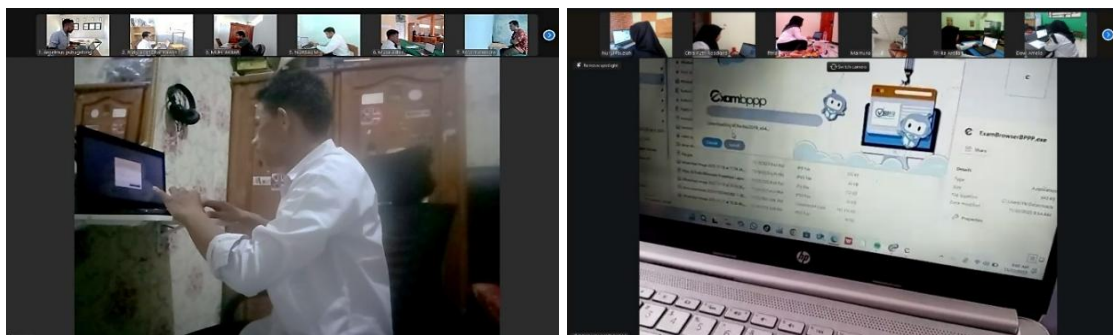


Gambar 4. Kiri: Kendala Login Akibat Ketidaksesuaian Versi Aplikasi ExamBPPP; **Kanan:** Tampilan Layar Kosong atau *Blank Screen* pada Perangkat Peserta selama Ujian Berlangsung.

Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan ujian tulis berbasis komputer tidak hanya bergantung pada kesiapan pengguna tetapi juga pada stabilitas sistem yang digunakan. Dalam berbagai kasus, pengawas menjadi pihak yang harus menjembatani komunikasi antara peserta dan tim teknis.

c. Kendala Perangkat Peserta

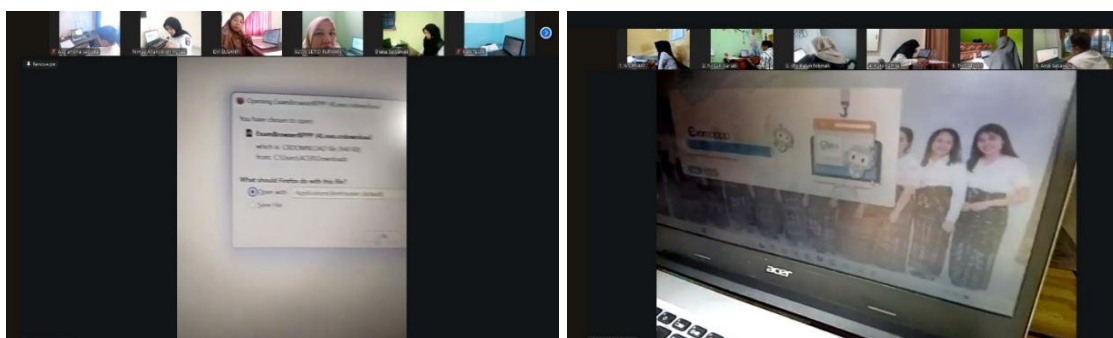
Beberapa peserta mengalami masalah pada perangkat yang digunakan, seperti *laptop* hang, *restart* otomatis, baterai bermasalah, atau ketidakcocokan perangkat dengan aplikasi ujian. Situasi tersebut mengharuskan pengawas untuk memberikan pendampingan teknis yang sebelumnya tidak menjadi bagian utama dari tugas pengawasan konvensional.



Gambar 5. Kiri: Upaya Peserta Melakukan *Login* Ulang dengan Laptop Lain; **Kanan:** Penggantian Perangkat oleh Peserta Akibat Kendala Teknis Aplikasi Ujian.

d. Keterbatasan Literasi Digital

Pelaksanaan UTBK UKPPPG Guru tidak hanya menguji kesiapan teknis penyelenggara, tetapi juga menunjukkan tingkat kesiapan digital peserta. Hasil pengawasan mengindikasikan adanya perbedaan kemampuan dalam mengoperasikan perangkat dan memahami prosedur berbasis komputer.



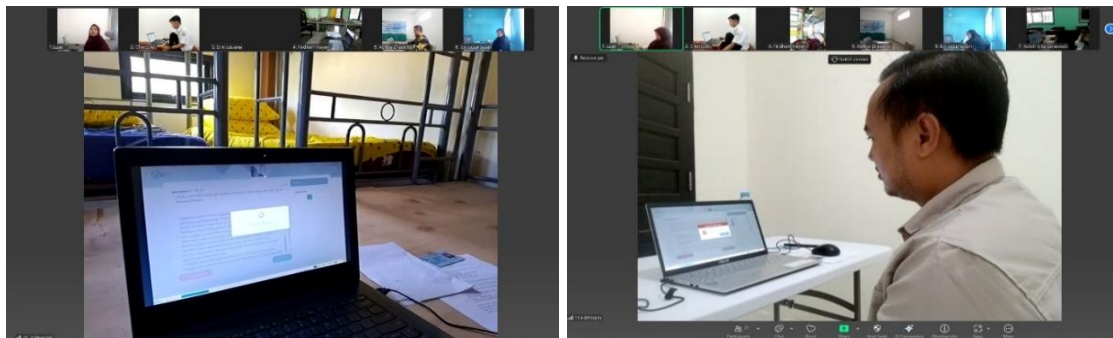
Gambar 6. Kiri: Kendala Kesiapan Aplikasi Ujian pada Perangkat Peserta; **Kanan:** Ketidaksesuaian Versi Aplikasi Ujian pada Perangkat Peserta.

Kendala kesiapan aplikasi ujian pada perangkat peserta dan ketidaksesuaian versi aplikasi ujian pada perangkat peserta. Sebagian peserta mengalami kesulitan melakukan *login*, mengubah pengaturan tampilan, maupun mengikuti instruksi teknis yang diberikan. Temuan ini menunjukkan bahwa kesiapan digital peserta merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan ujian berbasis teknologi.

e. Hambatan Transisi Antar-Subtes

Masalah lain yang cukup sering muncul adalah keterlambatan saat perpindahan antar-subtes. Layar laptop gangguan *loading* terus saat akan melanjutkan ke soal subtes 2, namun jawaban pilihan ganda di subtes 1 semuanya menjadi hilang. Kondisi ini menimbulkan kecemasan peserta karena waktu ujian terus berjalan meskipun sistem belum memberikan akses ke subtes berikutnya.

Dalam situasi tersebut, pengawas berperan penting dalam menjaga ketenangan peserta dan memastikan prosedur penyelesaian masalah berjalan sesuai ketentuan seperti klik “Kembali” lalu klik “Selesai”, kemudian akan muncul kotak dialog untuk melanjutkan atau mengakhiri subtes.



Gambar 7. Kiri: Gangguan Sistem pada Saat Transisi Antar-Subtes Ujian; **Kanan:** Penundaan Akses Sistem pada Saat Perpindahan Antar-Subtes Ujian.

3. Strategi Penyelesaian Kendala oleh Pengawas

Berdasarkan pengalaman lapangan, strategi penanganan kendala dalam pelaksanaan UTBK UKPPPG dapat dikategorikan ke dalam empat pendekatan utama, yaitu (a) penggunaan jaringan internet cadangan untuk meminimalkan resiko gangguan koneksi, (b) *refresh* aplikasi ujian, (c) *login* ulang sistem aplikasi ujian, (d) penggantian perangkat yang bermasalah, (e) Instalasi ulang aplikasi ujian ExamBPPP, (f) respons cepat terhadap gangguan sistem melalui koordinasi dengan tim teknis dan penyelia, (g) Pendampingan teknis secara langsung, dan (h) Koordinasi intensif dengan penyelia dan tim teknis.

a. Penggunaan Jaringan Internet Cadangan

Peserta disarankan menggunakan dua sumber internet (cadangan) yaitu menyiapkan koneksi utama (misalnya Wi-Fi rumah) dan koneksi cadangan seperti hotspot dari ponsel, atau modem dan *provider* alternatif. Ujian di tempat dengan jaringan lebih baik juga menjadi solusi jika jaringan di rumah terlalu buruk, pertimbangkan mengikuti ujian di tempat yang memiliki koneksi lebih stabil misalnya di sekolah, kantor, atau rumah saudara.

b. Melakukan Refresh Aplikasi Ujian

Solusi selanjutnya yang dilakukan oleh pengawas adalah memberikan instruksi kepada peserta untuk melakukan penyegaran (*refresh*) pada aplikasi ujian secara berulang. Tindakan ini bertujuan untuk mengatasi kendala teknis seperti tampilan sistem yang tidak merespons, keterlambatan sinkronisasi data, atau gangguan sementara pada antarmuka aplikasi. Pengawas

mengarahkan peserta untuk menekan kombinasi tombol pada papan ketik (keyboard), seperti F5, Ctrl+F5, Fn+F5, atau Ctrl+R, sesuai dengan perangkat yang digunakan masing-masing peserta. Langkah ini dilakukan secara sistematis hingga sistem kembali memuat ulang halaman ujian dengan normal. Dengan demikian, proses ujian dapat dilanjutkan tanpa harus menghentikan sesi secara keseluruhan, sehingga gangguan teknis dapat diminimalisasi dan tidak mengganggu kelancaran pelaksanaan ujian secara umum.

c. Melakukan *Login* Ulang

Pengawas mengarahkan peserta untuk *login* ulang sistem dengan meminta peserta keluar (dengan tombol Alt+F4) kemudian masuk kembali dengan meminta reset *login* pada aplikasi. Status peserta tersebut di dasbor pengawas berubah menjadi reset *login* kemudian pengawas menghentikan sementara. Setelah itu pengawas menerima ulang dan meminta peserta *login* kembali. Pengawas juga meminta peserta untuk memasukkan username dan password dengan lebih teliti karena terkadang peserta salah ketik atau *Caps Lock* aktif.

d. Penggantian Perangkat yang Bermasalah

Peserta harus mengganti laptop atau menggunakan laptop lain yang lebih baik, terlebih jika di wilayah sering pemadaman listrik maka peserta harus menyiapkan laptop cadangan atau mesin genset untuk meminimalisir resiko jika listrik sering padam saat sedang ujian.

e. Instalasi Ulang Aplikasi Ujian ExamBPPP

Pengawas membantu peserta untuk menginstal ulang aplikasi ujian ExamBPPP versi terbaru dengan terlebih dahulu menghapus aplikasi lama, mengunduh dan menginstal aplikasi yg termutakhir pada pranala yang sudah diberikan sebelumnya melalui grup WhatsApp.

f. Pendampingan Teknis secara Langsung

Pengawas menelepon peserta serta dan menenangkannya jika peserta panik, kemudian memberitahu langkah-langkah untuk solusi masalah yang dihadapi peserta seperti memberikan pendampingan psikologis dan komunikasi krisis untuk menjaga ketenangan peserta saat terjadi gangguan, serta adaptasi perangkat dengan memastikan kesiapan perangkat peserta sebelum dan selama ujian berlangsung.

g. Koordinasi Intensif dengan Penyelia dan Tim Teknis

Pengawas bersama-sama dengan tim teknis mengarahkan peserta saat ujian apabila layar dalam posisi *zoom in* (pembesaran tampilan) harus dinormalkan dengan cara *zoom out* (pengecilan tampilan) dengan kursor atau tetikus (*mouse*), atau dengan memperbaiki pengaturan (*setting*) aplikasi ujian dengan memilih menu *windows> setting> app> exambppp> modify*. Strategi tersebut menunjukkan bahwa pengawas memiliki peran yang semakin kompleks dalam sistem ujian tulis berbasis komputer.

h. Refleksi Pengawasan Pengawas

Salah satu temuan penting dalam kegiatan ini adalah terjadinya transformasi peran pengawas. Pada sistem ujian konvensional, pengawas berfokus pada pengendalian dan kepatuhan peserta terhadap tata tertib ujian. Namun pada ujian berbasis digital, pengawas juga berfungsi sebagai fasilitator teknis, mediator komunikasi, dan (penuntas masalah) *problem solver*.

Transformasi peran tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pengawas di era digital perlu diperluas tidak hanya pada aspek administratif dan

akademik, tetapi juga pada kemampuan *troubleshooting* dasar, komunikasi krisis, dan pemecahan masalah teknis secara cepat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada pelaksanaan UTBK UKPPPG Guru Tahun 2025 di LPTK Universitas Mataram ini bertujuan untuk mendeskripsikan berbagai kendala yang terjadi selama pelaksanaan UTBK UKPPPG Guru Tahun 2025, strategi penyelesaiannya, serta transformasi peran pengawas dalam mendukung kelancaran ujian berbasis komputer. Kegiatan ini dilatarbelakangi oleh pelaksanaan ujian berbasis komputer yang masih menghadapi berbagai kendala, terutama gangguan jaringan internet, kendala aplikasi ujian, permasalahan perangkat peserta, hambatan transisi antarsubtes, serta keterbatasan kemampuan peserta dalam mengikuti prosedur teknis ujian. Berbagai kendala tersebut berpotensi mengganggu kelancaran pelaksanaan ujian dan meningkatkan kompleksitas tugas pengawasan. Berdasarkan refleksi 90 pengawas, penyelesaian kendala dilakukan melalui berbagai langkah, antara lain penggunaan jaringan cadangan, *refresh* dan *login* ulang aplikasi, pendampingan teknis secara langsung, serta koordinasi yang intensif dengan penyelia dan tim teknis. Strategi tersebut terbukti membantu peserta menyelesaikan permasalahan yang muncul selama ujian berlangsung sehingga proses ujian dapat tetap berjalan sesuai ketentuan.

Temuan penting dari kegiatan ini adalah adanya transformasi peran pengawas dari fungsi pengawasan konvensional menjadi fasilitator, mediator komunikasi, dan penyelesai masalah. Temuan ini memberikan kontribusi dalam memahami dinamika pelaksanaan ujian berbasis komputer, khususnya dari perspektif pengawas sebagai aktor kunci dalam menjaga kelancaran proses ujian. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas pengawas dalam aspek pendampingan teknis, komunikasi krisis, dan penanganan gangguan teknologi perlu menjadi perhatian dalam penyelenggaraan UTBK UKPPPG pada periode berikutnya guna mendukung pelaksanaan ujian yang lebih efektif, lancar, dan adaptif terhadap berbagai tantangan lapangan.

Berdasarkan hasil kegiatan ini, disarankan agar penyelenggara UTBK UKPPPG Guru meningkatkan kesiapan pelaksanaan ujian melalui penguatan aspek teknis dan pendampingan peserta. Upaya yang dapat dilakukan antara lain menyelenggarakan simulasi ujian secara lebih intensif sebelum pelaksanaan, menyediakan panduan penanganan kendala yang mudah dipahami oleh peserta dan pengawas, memperkuat layanan bantuan (*helpdesk*) selama ujian berlangsung, serta meningkatkan koordinasi antara pengawas, penyelia, dan tim teknis. Selain itu, pengawas perlu memperoleh pembekalan yang lebih komprehensif terkait penanganan masalah teknis dasar, komunikasi dalam situasi darurat, dan prosedur pendampingan peserta agar mampu merespons berbagai kendala secara cepat dan tepat. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat mendukung pelaksanaan UTBK UKPPPG Guru yang lebih lancar, efektif, dan berorientasi kepada pelayanan kepada peserta.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama disampaikan kepada Bapak Dekan FKIP Unram Drs. Lalu Zulkifli, M.Si., Ph.D. yang telah memberikan dukungan penuh, baik dalam bentuk kebijakan, fasilitasi, maupun motivasi, sehingga pelaksanaan kegiatan ini dapat terselenggara dengan lancar. Selanjutnya ucapan terima kasih kepada Koordinator PPG Daljab Bapak Dr. Baharuddin, M.Hum., para tim pengawas ujian UTBK UKPPPG Periode IV Universitas Mataram, tim teknis, dan pihak penyelia yang telah mendukung terselesainya kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, T. (2023). Identifikasi Kesiapan Mengikuti Program Pendidikan Profesi Guru (PPG) untuk Menjadi Guru Profesional bagi Mahasiswa Pendidikan Kimia Universitas Islam Negeri di Indonesia. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Sains Indonesia (JPPSI)*, 6(1), 67-78. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JPPSI/article/view/58395>
- Anggraeni, T. N., & Zahra, S. A. (2025). Efektivitas Program Pendidikan Profesi Guru (PPG) dalam Jabatan terhadap Kinerja Guru di SDN Kemantrenrejo 1. *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ)*, 3(11), 82-91. <https://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/article/view/18611/6039>
- Arifa, F. N., & Prayitno, U. S. (2019). Peningkatan Kualitas Pendidikan: Program Pendidikan Profesi Guru Prajabatan dalam Pemenuhan Kebutuhan Guru Profesional di Indonesia. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 10(1), 1-17. <https://doi.org/10.46807/aspirasi.v10i1.1229>
- Fatimah, S., Jaenudin, R., Koryati, D., Deskoni, FH, Y., & Amrina, D. E. (2025). Pelatihan Teknik Publikasi Artikel di Jurnal Ilmiah Terakreditasi untuk Meningkatkan Kompetensi Guru SMA dan Calon Mahasiswa PPG di Kabupaten Muara Enim. *Jurnal Abdimas Mahakam*, 9(01), 138-148. <https://doi.org/10.24903/jam.v9i01.3179>
- Kesuma, R., & Meidipa, L. F. (2024). Pelatihan Peningkatan Kompetensi Guru melalui Program PPG. *Kalandra: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3), 145-150. <https://jurnal.radisi.or.id/index.php/JurnalKALANDRA/article/view/425>
- Ma'rifah, D. R., & Purbosari, P. P. (2020). Pendidikan Profesi Guru dalam Pandangan Mahasiswa. *INKUIRI: Jurnal Pendidikan IPA*, 9(1), 6-11. <https://doi.org/10.20961/inkuiri.v9i1.41375>
- Musaddat, S., Intiana, S. R. H., Murahim, Wardana, L. A., & Junaidi, E. (2024). Pelatihan Strategi Sukses Lulus Program Profesi Guru (PPG) bagi Guru-Guru dan Calon Guru di Kabupaten Lombok Tengah. *Darma Diksani: Jurnal Pengabdian Ilmu Pendidikan, Sosial, Dan Humaniora*, 4(2), 114-122. <https://doi.org/10.29303/darmadiksani.v4i2.5980>
- Nurmalina, N., Batubara, M. H., & Nasution, M. K. (2021). Pelatihan Pemantapan Kompetensi Guru dalam Menghadapi UKG (Uji Kompetensi Guru). *Jurnal Pengabdian Masyarakat As-Salam (JPMA)*, 1(1), 16-23. <https://doi.org/10.37249/jpma.v1i1.255>
- Salsabila, S., & Wahyudin, D. (2024). Peran Program Profesi Guru Pra-Jabatan (PPG Prajab) terhadap Kemampuan Menentukan Indikator Pencapaian Kompetensi (IPK) pada Penyusunan Modul Ajar Kurikulum Merdeka. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6(5), 5659-5670. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v6i5.7195>
- Supendi, P., Daryani, A., & Safitri, D. (2023). Pendidikan Profesi Guru (PPG). *Cendikia: Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*, 1(5), 7-17. <https://jurnal.kolibi.org/index.php/cendikia/article/view/417>