

## Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap *Website* Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Menggunakan Metode Pieces

Anita Zakhinah Zahrah <sup>1</sup>, Putut Pamilih Widagdo <sup>2</sup>, Dyna Marisa Khairina <sup>3</sup>,  
Islamiyah <sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup> Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Mulawarman <sup>2)</sup>

E-Mail : lempungjf@gmail.com <sup>1)</sup>; putut@ft.unmul.ac.id <sup>2)</sup>; dyna.ilkom@gmail.com <sup>3)</sup>;  
islamiyahunmul@gmail.com <sup>4)</sup>

### ABSTRAK

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) merupakan *website* yang digunakan untuk mengumpulkan maupun membantu masyarakat menyampaikan permohonan informasi. Berdasarkan permasalahan yang terjadi, *website* PPID ini belum pernah dilakukan pengukuran kepuasan pengguna, sehingga *website* ini masih belum diketahui seberapa besar pengaruhnya terhadap pengguna *website*. Oleh karena itu, dilakukan pengukuran tingkat kepuasan menggunakan metode PIECES untuk mengetahui kepuasan pengguna. Hasil analisis perhitungan PIECES dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna *website* PPID semua variabel mendapatkan keterangan predikat Puas. Namun pada variabel *Efficiency* mendapatkan nilai rata-rata yang nilainya lebih kecil dari keenam variabel yaitu hanya sebesar 3,77, pada variabel *Economic* memiliki predikat tertinggi dari keenam variabel yaitu mencapai sebesar 4,13. Variabel *Control* mendapatkan nilai 4.00 Sedangkan untuk variabel *Performance* dan *Information* mendapat nilai rata-rata yang sama yaitu 4.01 dan pada variabel *Service* dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 4.11. Dari hasil penelitian ini memerlukan sedikit perbaikan dan peningkatan pada desain fitur-fitur yang terdapat pada *website* agar *website* lebih maksimal.

Kata Kunci – Metode PIECES, Kepuasan Pengguna, PPID

### 1. PENDAHULUAN

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda memiliki tugas pokok mendukung maupun membantu kelancaran tugas kepala daerah, khususnya dalam pelaksanaan kebijakan daerah tertentu, dan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah. bagian dari Penyediaan layanan untuk pengembangan, pengaturan dan pelaksanaan kebijakan operasional di bidang manajemen dan layanan informasi, sarana komunikasi dan diseminasi informasi, teknologi informasi dan aplikasi komunikasi dan layanan publik, koding dan statistik, serta koordinasi, pembinaan dan manajemen pelaksanaan tugas mendukung seluruh unsur organisasi di lingkungan (Rahmadi, 2022). Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi di badan publik.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Samarinda memiliki *website* portal yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) yang dikelola oleh divisi manajemen dan layanan informasi untuk mengumpulkan maupun membantu masyarakat menyampaikan permohonan informasi, mengetahui layanan informasi publik dari seluruh dinas pemerintahan kota Samarinda maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan informasi publik, informasi ini dapat diakses seluruh masyarakat (Dwi et al., 2021). Namun berdasarkan permasalahan yang terjadi, pada *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ini belum pernah dilakukannya pengukuran kepuasan pengguna, sehingga *website* ini masih belum diketahui seberapa besar pengaruhnya terhadap pengguna *website*. Oleh karena itu maka dilakukan penilaian terhadap kepuasan pengguna *website* untuk mengetahui masalah-masalah maupun kekurangan yang terdapat pada *website* dan akan dilakukan analisis *website* yang ditinjau dari sudut pandang pengguna, dan memperhatikan indikator dari kepuasan pengguna untuk mengetahui apakah *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator keberhasilan *website*. Kepuasan merupakan penilaian yang berkaitan dengan apakah sebuah *website* memiliki kinerja yang terbilang baik ataupun buruk (Junaedi, 2018) (Y. R. Sari & Nurmianti, 2021).

Penelitian ini digunakan metode PIECES. Metode PIECES digunakan untuk melakukan analisa terhadap kinerja untuk memberikan penilaian *performance*, *information*, *economic*, *control*, *efficiency*, dan *service* yang lebih dikenal dengan metode PIECES dimana metode PIECES merupakan metode analisis sebagai dasar untuk memperoleh pokok-pokok permasalahan yang lebih spesifik (Nurhayati et al., 2021). Metode PIECES adalah metode yang dapat digunakan untuk menganalisis masalah, memungkinkan untuk mengkategorikan masalah, peluang, dan arah ruang lingkup saat merancang sistem. Metode PIECES memungkinkan evaluasi menyeluruh dari semua elemen dalam sistem. Metode PIECES ini dapat disebut sebagai sebuah kerangka kerja dimana semua elemen atau aspek dari sebuah sistem informasi dapat diuji (Nengsih, 2022). Penelitian ini dapat menghasilkan identifikasi masalah utama yang ditemukan di *website*, serta dapat menentukan kelebihan dan kekurangan yang terdapat dalam *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ini dan memeberikan masukan yang ada untuk digunakan sebagai bahan rujukan untuk melakukan sebuah perkembangan sistem.

\*) Correspondenting Author

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

Pemerintah Kota Samarinda sebagai entitas publik menyadari bahwa keterbukaan informasi publik merupakan salah satu langkah menuju tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih guna mendapatkan kepercayaan publik. Berawal dengan keinginan mendapatkan kepercayaan publik, pada tahun 2013 Pemerintah Kota Samarinda berupaya menerapkan keterbukaan informasi publik sesuai ketentuan UU KIP. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 64 Tahun 2016 tentang Standar Prosedur Operasi Petugas Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Samarinda diundangkan pada tahun 2016 sebagai payung hukum pelaksanaan keterbukaan informasi publik di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda. Sehubungan dengan pemberlakuan Perki Nomor 1 Tahun 2021, Pemerintah Kota Samarinda kembali memperbarui Surat Keputusan Walikota dengan menerbitkan Surat Keputusan Walikota Nomor 040-05/281/HK-KS/IV/2022 tentang Penunjukan dan Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda. Melalui PPID *Desk* Layanan humas, untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon atau pengguna humas melakukan pelayanan melalui media, termasuk menggunakan situs peralatan dan media sosial yang tersedia. Informasi publik yang wajib tersedia setiap saat kepada Pemerintah Kota Samarinda akan dipertahankan sebagai dasar dalam menanggapi permintaan informasi publik yang disampaikan melalui *website* PPID, *email* PPID, layanan pos, atau disampaikan langsung oleh instansi terkait (Diskominfo, 2022) (Khusna & Sugiharto, 2018).

### B. Metode PIECES

Metode PIECES (*Performance, Information, Control, Efficiency* dan *Service*) ini adalah metode analisis dasar untuk mendapatkan topik masalah yang lebih spesifik. Analisis PIECES sangat penting sebelum mengembangkan sistem informasi apa pun. Analisis ini mengeksplorasi beberapa isu kunci atau isu-isu yang merupakan gejala dari isu utama. Framework ini menghasilkan hal-hal baru yang dapat dipertimbangkan dalam pengembangan sistem. Metode PIECES terdiri dari *Performance, Information, Control, Efficiency* dan *Service*. Masing-masing kategori ini dapat dibagi lagi menjadi beberapa kriteria (A. D. P. Sari et al., 2021).

*Performance* (Kinerja) didefinisikan sebagai kemampuan suatu sistem untuk menyelesaikan tugas dengan cepat sehingga tujuan dapat tercapai secara efisien. Indikator kinerja dalam sistem informasi ini meliputi *throughput*, di mana sistem dinilai berdasarkan jumlah pekerjaan yang dilakukan selama periode waktu tertentu, serta *response time* yang merupakan rata-rata penundaan antara transaksi dan respons transaksi tersebut.

*Information* (Informasi) merupakan aspek krusial di mana informasi harus terkendali agar pengguna dapat melanjutkan ke langkah berikutnya. Sistem informasi yang baik memastikan pengguna menerima informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan. Indikator dalam variabel ini meliputi *accuracy* (keakuratan) yang menjamin informasi dihasilkan dengan sangat akurat, serta relevansi informasi yang memastikan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, penyajian informasi harus dalam format yang mudah dimengerti, serta memiliki fleksibilitas data agar informasi dapat dengan mudah disesuaikan dengan kebutuhan.

*Economic* (Ekonomi) berkaitan dengan kebutuhan informasi ekonomi yang meningkat, yang dapat berdampak pada pengendalian biaya dan peningkatan sistem informasi. Variabel ini mencakup indikator reusabilitas, yaitu kemampuan suatu program atau bagian darinya untuk digunakan kembali dalam aplikasi lain. Selain itu, indikator sumber daya mengukur total sumber daya, baik manusia maupun keuangan, yang dialokasikan khusus untuk pengembangan sistem tersebut (Priyadi & Marleen, 2020).

*Control* (Pengendalian) memerlukan analisis untuk membedakan sistem yang berjalan dalam aspek integritas, aksesibilitas, maupun keamanan data. Indikator integritas menilai sejauh mana sistem dapat mengontrol akses masuk ke perangkat lunak atau data oleh pihak yang tidak berwenang. Sementara itu, indikator keamanan berfokus pada mekanisme yang dimiliki sistem untuk mengontrol dan melindungi program dari ancaman.

*Efficiency* (Efisiensi) berkaitan dengan cara terbaik dalam penggunaan sumber daya, di mana efisiensi operasi bisnis dinilai berdasarkan tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan aktivitasnya. Indikator utamanya adalah *usability*, yang mengukur upaya pengguna untuk memahami prosedur, mengoperasikan sistem, serta mempersiapkan input dan menginterpretasikan output. Selain itu, terdapat *maintainability* yang mengacu pada upaya yang diperlukan untuk menemukan maupun memperbaiki bug dalam suatu program.

*Service* (Layanan) menunjukkan berbagai pilihan layanan di mana peningkatannya bagi administrator dan pengguna menjadi simbol kualitas sistem informasi. Indikator dalam pelayanan mencakup akurasi dan kontrol komputasi, serta reliabilitas yang mengukur keandalan program dalam menjalankan fungsinya. Terakhir, indikator kesederhanaan menilai kemudahan program untuk dipahami tanpa adanya kesulitan bagi pengguna (Y. R. Sari & Nurmianti, 2021).

### C. Pengukuran

Pengukuran sangat penting untuk penelitian. karena pengukuran memungkinkan peneliti menghubungkan konsep abstrak dengan realitas. Melalui pengukuran, ini dapat merepresentasikan fenomena yang dirujuk oleh konsep-konsep yang digunakan. Pengukuran ini penting karena dapat membantu dalam proses penelitian. Memikirkan ukuran konsep apa yang paling tepat dapat membantu merumuskan konsep penelitian dengan lebih akurat dan hati-hati. Pengukuran adalah standar yang digunakan untuk menentukan suatu interval dalam satuan ukuran. Alat ukur yang digunakan dapat menghasilkan data kuantitatif kemudian dari hasil proses pengukuran ini menghasilkan data kuantitatif dalam bentuk numerik, maka diputuskan untuk menggunakan analisis statistik yang sama dengan penelitian (Maskhuliah et al., 2025).

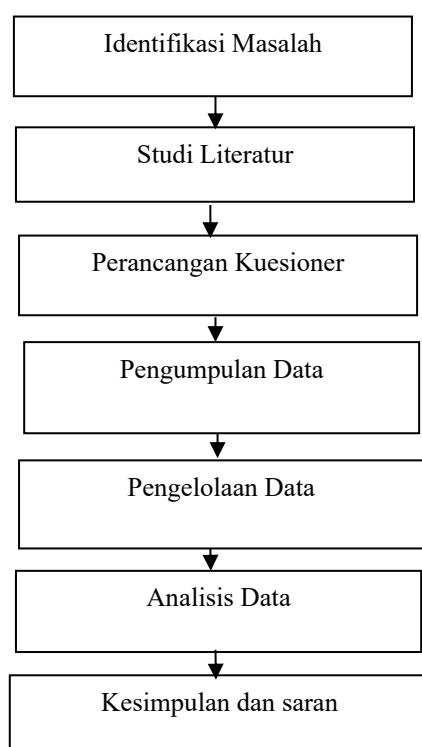
#### D. Kepuasan Pengguna

Kepuasan merupakan perasaan yang dialami setiap orang setelah mereka merasakan suatu tingkat keberhasilan atau hasil yang sesuai dengan keinginannya. Kepuasan adalah perasaan bahagia atau frustasi yang muncul dari suatu kesan atas hasil kerja secara kualitas suatu produk sehubungan dengan yang diharapkan. Kepuasan pengguna menunjukkan kesesuaian antara keinginan pengguna dan hasil yang dicapai oleh sistem. dimana pengguna ikut serta dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan suatu sistem informasi yang memiliki indikator keberhasilan penerapan atau penggunaan sistem informasi tersebut. Indeks kepuasan ini menilai apakah sistem informasi berjalan dengan benar atau tidak dan apakah sistem informasi yang digunakan sudah memadai (Junaedi, 2018).

### 3. METODE PENELITIAN

#### A. Tahapan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan yang berurutan untuk mendapatkan hasil pengukuran kepuasan pengguna yang akurat. Proses diawali dengan identifikasi masalah dan studi literatur, dilanjutkan dengan pengumpulan dan pengolahan data, hingga tahap akhir berupa analisis dan kesimpulan. Alur lengkap tahapan penelitian tersebut disajikan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Alur Tahapan Penelitian

#### B. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini merupakan masyarakat umum (pengguna *website*) pada periode 2022, berdasarkan data yang didapatkan melalui admin PPID populasi ini berjumlah 332 dari keseluruhan pengguna *website* yang melakukan permohonan informasi pada *website* PPID. Pemilihan sampel penelitian ini merupakan *probability sampling* (random sampel). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* yaitu pemilihan secara acak anggota populasi tanpa menghitung strata populasi tersebut.

#### C. Pengumpulan Data

Data yang digunakan untuk penelitian ini didapatkan dari dua sumber, salah satunya adalah data primer. Data primer merupakan data yang diambil secara langsung dari objek penelitian atau data yang berasal dari sumber pertama. Dalam penelitian ini, pengumpulan data primer dilakukan melalui dua cara, yaitu observasi dan kuesioner. Observasi dilakukan dengan pengumpulan data dan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, khususnya pada *website* yang akan diteliti. Sementara itu, kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pernyataan ataupun pertanyaan kepada responden untuk menghasilkan jawaban yang akan menjadi penilaian pada *website* tersebut. Adapun skala pengukuran pernyataan yang dimasukkan dalam kuesioner penelitian ini mengacu pada Skala Likert.

Selanjutnya, data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung atau bukan dari sumber pertama. Data sekunder untuk penelitian ini diperoleh dari studi kepustakaan, meliputi literatur, buku, dan jurnal ilmiah yang membahas tentang metode PIECES sebagai landasan teori dan referensi pendukung.

#### D. Metode Analisis Data

Metode ini adalah tahapan yang dilakukan setelah melakukan tahapan identifikasi masalah hingga pengolahan data pada kuesioner. Setelah mendapatkan data kemudian akan dianalisis untuk mengetahui nilai rata-rata kepuasan, yaitu dengan menghitung nilai rata-rata dari tingkat kepuasan dalam PIECES. Berikut ini adalah rumus rata-rata yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna:

$$RK = \frac{JSK}{JK} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

RK = Nilai rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah skor kuesioner

JK = jumlah kuesioner

Setelah nilai rata-rata diperoleh, tahap selanjutnya adalah interpretasi skor. Untuk menentukan kategori tingkat kepuasan, penelitian ini mengacu pada teori yang didefinisikan oleh Kaplan dan Norton. Pengelompokan interval nilai atau *level* kepuasan tersebut ditetapkan sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Penilaian

Skala	Kategori Penilaian
1 – 1.79	Sangat Tidak Puas
1.8 – 2.59	Tidak Puas
2.6 – 3.39	Cukup Puas
3.4 – 4.91	Puas
4.92 – 5	Sangat Puas

Sumber: (Supriyatna dan Maria, 2017)

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Gambaran Responden

Tabel 2 menyajikan profil responden berdasarkan jenis kelamin yang terbagi menjadi dua kategori, yaitu laki-laki dan perempuan. Berdasarkan data yang tertera pada tabel tersebut, terlihat bahwa partisipasi responden didominasi oleh perempuan dengan jumlah sebanyak 60 orang, sedangkan responden laki-laki berjumlah 40 orang.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-laki	40
2.	Perempuan	50

Berdasarkan hasil rekapitulasi data dari 100 responden, distribusi usia pengguna menunjukkan pola yang didominasi oleh kelompok usia muda. Kelompok usia 16 sampai 25 tahun menempati persentase tertinggi dengan jumlah 55 responden. Posisi kedua ditempati oleh rentang usia 26 hingga 35 tahun sebanyak 28 responden. Sementara itu, partisipasi dari kelompok usia yang lebih tua cenderung lebih rendah, di mana usia 36 hingga 45 tahun berjumlah 9 responden, dan kelompok usia 46 tahun ke atas ( $\geq 46$  tahun) hanya sebanyak 8 responden. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna yang aktif mengakses dan memberikan penilaian terhadap website PPID berasal dari kalangan generasi muda atau usia produktif awal.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Usia

No	Rentan Usia (Tahun)	Jumlah Responden
1.	16-25	55
2.	26-35	28
3.	36-45	9
4.	46 $\geq$	8

##### B. Perhitungan Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian, data kepuasan pengguna website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dikumpulkan menggunakan Skala Likert. Data tersebut selanjutnya dianalisis untuk mendapatkan nilai representatif yang menggambarkan persepsi pengguna secara keseluruhan. Guna menentukan tingkat kepuasan website berdasarkan akumulasi skor tanggapan, maka digunakan rumus perhitungan rata-rata kepuasan berikut:

###### 1. *Performance* (Kinerja)

Variabel *Performance* (Kinerja) dievaluasi menggunakan tiga pernyataan yang berkaitan dengan kinerja website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Rincian hasil perhitungan skor untuk setiap pernyataan tersebut disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Perhitungan Hasil Kuesioner *Performance*

Jawaban Skor	Performance (Kinerja)				
	SS	S	R	TS	STS
	5	4	3	2	1
A1	19	68	10	3	0
A2	24	70	4	1	1
A3	11	65	22	2	0
Total Jawaban	54	203	36	6	1

Sumber: (Hasil Penelitian)

$$RK = \frac{(5*54)+(4*203)+(3*36)+(2*6)+(1*1)}{(54+203+36+6+1)}$$

$$RK = \frac{1.203}{300}$$

$$RK = 4,01$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh, nilai rata-rata kepuasan pada variabel Performance (Kinerja) adalah sebesar 4,01. Merujuk pada tabel karakteristik penilaian menurut Kaplan dan Norton, angka tersebut masuk dalam kategori predikat Puas. Hal ini memberikan indikasi positif bahwa pengguna merasa puas dengan kinerja sistem yang disajikan oleh website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

### 2. *Information (Informasi)*

Evaluasi pada variabel Information (Informasi) dilakukan melalui empat butir pernyataan yang relevan dengan kualitas penyajian informasi pada website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Rincian hasil perhitungan skor untuk setiap pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Perhitungan Hasil Kuesioner *Information*

Jawaban Skor	Information (Informasi)				
	SS	S	R	TS	STS
	5	4	3	2	1
B1	16	73	11	0	0
B2	13	76	9	2	0
B3	15	70	14	1	0
B4	17	69	12	2	0
Total Jawaban	61	288	46	5	0

Sumber: (Hasil Penelitian)

$$RK = \frac{(5*61)+(4*288)+(3*46)+(2*5)+(1*0)}{(61+288+46+5+0)}$$

$$RK = \frac{1.605}{400}$$

$$RK = 4,01$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh, nilai rata-rata kepuasan pada variabel Information (Informasi) tercatat sebesar 4,01. Mengacu pada tabel karakteristik penilaian menurut Kaplan dan Norton, nilai tersebut berada pada predikat Puas. Hal ini menjadi indikator positif bahwa pengguna merasa puas dengan aspek informasi yang disajikan oleh website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

### 3. *Economic (Ekonomi)*

Evaluasi terhadap variabel Economic (Ekonomi) mencakup tiga pernyataan yang berkaitan dengan aspek nilai ekonomis dari website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Hasil perhitungan skor untuk masing-masing pernyataan tersebut disajikan secara rinci pada Tabel 6

Tabel 6. Perhitungan Hasil Kuesioner *Economic*

Jawaban Skor	Economic (Ekonomi)				
	SS	S	R	TS	STS
	5	4	3	2	1
C1	28	62	8	2	0
C2	24	67	9	0	0
C3	21	68	9	2	0
Total Jawaban	73	197	26	4	0

Sumber: (Hasil Penelitian)

$$RK = \frac{(5*73)+(4*197)+(3*26)+(2*4)+(1*0)}{(73+197+26+4+0)}$$

$$RK = \frac{1.239}{300}$$

$$RK = 4,13$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan , diperoleh nilai rata-rata kepuasan untuk variabel Economic (Ekonomi) sebesar 4,13 . Sesuai dengan tabel karakteristik penilaian menurut Kaplan dan Norton, nilai ini termasuk dalam kategori predikat Puas . Hal ini menunjukkan indikasi positif bahwa pengguna merasa puas dengan aspek ekonomi yang ditawarkan oleh website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) .

#### 4. *Control (Pengendalian)*

Pada variabel Control (Pengendalian), evaluasi dilakukan menggunakan tiga butir pernyataan yang relevan dengan aspek pengendalian pada website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) . Rincian hasil perhitungan skor untuk setiap pernyataan tersebut ditampilkan pada Tabel 7.

Tabel 7. Perhitungan Hasil Kuesioner *Control*

Control (Pengendalian)					
Jawaban Skor	SS	S	R	TS	STS
	5	4	3	2	1
D1	12	72	14	2	0
D2	14	72	14	0	0
D3	14	75	10	1	0
Total Jawaban	40	219	38	3	0

Sumber: (Hasil Penelitian)

$$RK = \frac{(5*40)+(4*219)+(3*38)+(2*3)+(1*0)}{(40+219+38+3+0)}$$

$$RK = \frac{1.202}{300}$$

$$RK = 4,00$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan yang diperoleh jumlah rata-rata kepuasan pada variabel *Control* (Pengendalian) yaitu sebesar 4,00 dari tabel karakteristik menurut Kaplan dan Norton menunjukan bahwa perhitungan yang didapatkan berada pada predikat **Puas**. Hal ini menandakan indikasi yang positif bahwa pengguna *website* merasa **puas** dengan *Control* (Pengendalian) *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

#### 5. *Efficiency (Ketepatan Kerja)*

Variabel *Efficiency* (Ketepatan Kerja) terdapat Empat pernyataan *Efficiency* (Ketepatan Kerja) dari *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), hasil perhitungan dari setiap pernyataan terlihat pada Tabel 5.

Tabel 8. Perhitungan Hasil Kuesioner *Efficiency*

Efficiency (Ketepatan Kerja)					
Jawaban Skor	SS	S	R	TS	STS
	5	4	3	2	1
E1	18	61	19	2	0
E2	10	65	23	2	0
E3	12	69	17	1	1
E4	7	39	43	10	1
Total Jawaban	47	234	102	15	2

Sumber: (Hasil Penelitian)

$$RK = \frac{(5*47)+(4*234)+(3*102)+(2*15)+(1*2)}{(47+234+102+15+2)}$$

$$RK = \frac{1.509}{400}$$

$$RK = 3,77$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan yang diperoleh jumlah rata-rata kepuasan pada variabel *Efficiency* (Ketepatan Kerja) yaitu sebesar 3,77 dari tabel karakteristik menurut Kaplan dan Norton menunjukan bahwa

perhitungan yang didapatkan berada pada predikat **Puas**. Hal ini menandakan indikasi yang positif bahwa pengguna *website* merasa **puas** dengan *Efficiency* (Ketepatan Kerja) *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

#### 6. *Service (Pelayanan)*

Variabel *Service* (Pelayanan) terdapat Empat pernyataan *Service* (Pelayanan) dari *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), hasil perhitungan dari setiap pernyataan terlihat pada Tabel 6.

Tabel 9. Perhitungan Hasil Kuesioner *Service*

Jawaban Skor	Service(Pelayanan)				
	SS	S	R	TS	STS
	5	4	3	2	1
F1	34	60	5	1	0
F2	12	70	16	2	0
F3	18	73	9	0	0
F4	23	70	7	0	0
Total Jawaban	87	273	37	3	0

Sumber: (Hasil Penelitian)

$$RK = \frac{(5 \times 87) + (4 \times 273) + (3 \times 37) + (2 \times 3) + (1 \times 0)}{(87 + 273 + 37 + 3 + 0)}$$

$$RK = \frac{1.644}{400}$$

$$RK = 4,11$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan yang diperoleh jumlah rata-rata kepuasan pada variabel *Service* (Pelayanan) yaitu sebesar 4,11 dari tabel karakteristik menurut Kaplan dan Norton menunjukkan bahwa perhitungan yang didapatkan berada pada predikat **Puas**. Hal ini menandakan indikasi yang positif bahwa pengguna *website* merasa **puas** dengan *Service* (Pelayanan) *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menggunakan metode PIECES pada variabel *Performance*, *Information*, *Economics*, *Control*, *Efficiency* dan *Service* berdasarkan perhitungan PIECES, maka dapat disimpulkan bahwa, perhitungan dan analisis data PIECES dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) didapatkan nilai tingkat kepuasan dari setiap variabel yaitu *Performance* mendapatkan nilai 4,01 dengan predikat PUAS, variabel *Information* mendapatkan nilai 4,01 dengan predikat PUAS, variabel *Economic* mendapatkan nilai 4,13 dengan predikat PUAS, variabel *Control* mendapatkan nilai 4,00 dengan predikat PUAS. *Efficiency* mendapatkan nilai 3,77 dengan predikat PUAS dan variabel *Service* mendapatkan nilai 4,11 dengan predikat PUAS. Hasil perhitungan tingkat kepuasan pengguna terhadap *Website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sudah mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya, sehingga menunjukkan pengaruh baik yang membantu pengguna merasa puas menggunakan *website* dan dapat meningkatkan kepuasan pada masing-masing variabel tersebut sehingga mendapatkan predikat sangat puas.

### 6. DAFTAR PUSTAKA

- Diskominfo. (2022). *Tugas dan Fungsi PPID*. PPID Kota Samarinda. <https://ppid.samarindakota.go.id/profil/tugas-dan-fungsi>
- Dwi, A., Sari, P., Widayanti, S., & Soedarto, T. (2021). Tingkat Kepuasan Gofood Partner Terhadap Sistem Kemitraan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Agroinfo Galuh*, 8(3), 669–679. <https://doi.org/10.25157/jimag.v8i3.5421>
- Junaedi, N. (2018). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Merdeka Madiun Menggunakan Framework Pieces. *Journal of Computer, Information System, & Technology Management*, 1(2), 59–67. <https://doi.org/10.25273/research.v1i02.3364>
- Khusna, I. H., & Sugiharto, U. (2018). Peran PPID Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. *Promedia (Public Relation Dan Media Komunikasi)*, 4(1), 17–55. <https://doi.org/10.52447/promedia.v4i1.1114>
- Maskhuliah, P., Rimosan, N. B. A., Maimanah, I., Prawati, D., Rahmadani, N., & Nisa, M. M. K. (2025). Konsep Dasar Pengukuran Dan Skala Dalam Penelitian Manajemen Pendidikan: Kajian Pustaka. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 02(01), 565–572. <https://jurnal.kopusindo.com/index.php/jimp/article/view/991/>
- Nengsih, Y. G. (2022). Penerapan Metode Pieces Dalam Analisis Kinerja Website Lindungi Hutan. *Jurikom (Jurnal Riset Komputer)*, 9(4), 938–943. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i4.4608>
- Nurhayati, S., Sucahyo, N., & Selawati. (2021). Penerapan metode pieces dalam pengembangan sistem e-

- commerce penjualan produk komputer. *Jurnal Rekayasa Informasi Swafharma (JRIS)*, 1(1), 34–39. <https://doi.org/10.56486/jris.vol1no1.63>
- Priyadi, W., & Marleen, O. (2020). Analisis Website Menggunakan Metode PIECES di PT Majapahit Teknologi Nusantara. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 19(4), 575–588. <https://doi.org/10.32409/jikstik.19.4.335>
- Rahmadi, N. (2022). *Sejarah Dinas*. Diskominfo Samarinda Kota. <https://diskominfo.samarindakota.go.id/laman/sejarah-dinas>
- Sari, A. D. P., Widayanti, S., & Soedarto, T. (2021). Tingkat Kepuasan Gofood Partner Terhadap Sistem Kemitraan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Surabaya. *AGROINFO GALUH JURNAL Ilmiah Mahasiswa*, 8(3), 23–28. <https://doi.org/10.25157/jimag.v8i3.5421>
- Sari, Y. R., & Nurmiati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Google Classroom Menggunakan Pieces Framework (Studi Kasus: Program Studi Sistem Informasi Uin Jakarta). *INFOTEKJAR: Jurnal Nasional Informatika Dan Teknologi Jaringan*, 5(2), 308–313. <https://doi.org/10.30743/infotekjar.v5i2.3349>
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi DJP Online Pelaporan SPT Pajak. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Informatika*, 4, 303–309. <https://ojs3-jurnal.umk.ac.id/index.php/SNA/article/view/1476>