

Analisis Kepuasan Pengguna Website Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) Pada Mahasiswa Menggunakan Metode Pieces (*Performance, Information, Economics, Control Dan Security, Efficiency, Service*)

Resy Meilinda Mukhadharoh ^{1,*}, Muhammad Labib Jundillah ², Islamiyah ³

Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Mulawarman
E-Mail : resymei@gmail.com ¹; muhammadjundillah@ft.unmul.ac.id ²; islamiyahunmul@gmail.com ³;

ABSTRAK

Website Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) merupakan website pemerintah yang dapat membantu mahasiswa dan siswa untuk mengetahui informasi beasiswa yang ada dan dapat melihat persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengikuti seleksi beasiswa. serta untuk membantu putra-putri kaltim untuk menyelesaikan pendidikan hingga selesai dengan pemberian beasiswa sesuai persyaratan dan ketentuan dari pihak penyelenggara beasiswa. Tujuan penelitian adalah mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap website Beasiswa Kaltim dengan menggunakan 6 variabel, penulis menganalisa website menggunakan metode *PIECES*, yaitu sebuah metode dengan 6 variabel yaitu Kinerja, Informasi, Ekonomi, Pengendalian dan Keamanan, Efisiensi, dan Layanan. Saat melakukan analisis sistem dilakukan dengan pemodelan analitis dan Pengumpulan data menggunakan kuesioner, untuk menghitung data menggunakan skala Likert dan menentukan rata-rata tingkat kepuasan. serta dilakukan pengujian indikator pertanyaan untuk mengetahui kevalidan dan reliabel suatu pertanyaan. Berdasarkan hasil perhitungan dengan total skor rata-rata keseluruhan 3,98 predikat PUAS. Maka dapat disimpulkan bahwa *website* Beasiswa Kalimantan (BKT) mampu memuaskan pengguna.

Kata kunci : Kepuasan, *PIECES*, *Skala Likert*, *Website*, Kuesioner

1. PENDAHULUAN

Beasiswa merupakan bantuan yang diberikan untuk membantu peserta didik atau mahasiswa yang masih sekolah atau kuliah agar bisa menyelesaikan pendidikannya sampai selesai. beasiswa berupa bantuan dana pendidikan sebagai penunjang biaya yang harus dikeluarkan oleh pelajar atau mahasiswa selama menempuh masa pendidikan di tempat belajar. Namun, Perkembangan zaman yang semakin berkembang seperti saat ini tidak dapat pungkiri bahwa teknologi informasi sangat diperlukan dalam melakukan segala kegiatan apapun, salah satu manfaat yang dapat dirasakan dari perkembangan teknologi adalah dengan adanya sebuah *situs* yang memudahkan segala informasi yang berkaitan tentang beasiswa (Ar-Rasyid et al., 2021).

Website Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) merupakan website pemerintah yang dapat membantu mahasiswa dan siswa untuk mengetahui informasi beasiswa yang ada dan dapat melihat persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengikuti seleksi beasiswa. serta untuk membantu putra-putri kaltim untuk menyelesaikan pendidikan hingga selesai dengan pemberian beasiswa sesuai persyaratan dan ketentuan dari pihak penyelenggara beasiswa. dan untuk Pendaftaran Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) dapat melalui *website* resmi yaitu dengan link akses *website* Beasiswa Kalimantan Timur adalah (<https://beasiswa.kaltimprov.go.id/>).

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kaltim telah menerapkan program Beasiswa Kaltim untuk membantu pendidikan putra-putri Kalimantan Timur pada tahun 2019. Namun, Dalam hal ini Pihak Dinas Pendidikan dan kebudayaan provinsi Kaltim belum mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna dalam *website* beasiswa kaltim pada mahasiswa. Maka dari itu, akan dilakukan penelitian menggunakan metode *PIECES* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* bkt.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan dengan menggunakan framework *PIECES* meliputi penelitian yang dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna, khususnya mengukur kepuasan pengguna terhadap portal akademik (Wira et al., 2021). Responden dipilih sebanyak 136 orang dengan riwayat menjadi pengguna aktif portal universitas. Berdasarkan hasil kuisisioner, variabel kontrol kurang memperhatikan kondisi akses akun pada portal akademik, sehingga perlu dikembangkan tampilan pesan peringatan ketika akun digunakan oleh beberapa perangkat pengguna. Penelitian selanjutnya yaitu Menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan menggunakan Pieces framework (Indrawati et al., 2019) yaitu Mengukur kepuasan pengguna sistem dan mendeteksi kelebihan dan kelemahan sistem informasi perpustakaan dalam proses penggunaan sistem informasi perpustakaan. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk aplikasi web yang mampu menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi perpustakaan dengan metode analisis *PIECES* Framework dan dilengkapi dengan grafik untuk melaporkan tingkat kepuasan sistem diukur pada Periode 2018.

*) Correspondenting Author

Riset ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* Beasiswa Kaltim berdasarkan rata-rata kepuasan pengguna pada 6 variabel serta hasil rata-rata peringkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berdasarkan kategori penilaian tingkat kepuasan yang dinyatakan oleh Kaplan dan Norton, yang dilakukan peneliti terhadap analisis kepuasan pengguna *website* Beasiswa Kaltim. Pentingnya penelitian ini dilakukan adalah untuk memberikan kontribusi yang dapat dijadikan sebagai penilaian untuk peningkatan kualitas layanan pada *website* beasiswa Kaltim.

2. TINJAUAN PUSAKA

A. Beasiswa Kalimantan Timur (BKT)

Website Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) merupakan *website* pemerintah yang dapat membantu mahasiswa dan siswa untuk mengetahui informasi beasiswa yang ada dan dapat melihat persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengikuti seleksi beasiswa. serta untuk membantu putra-putri kaltim menyelesaikan pendidikan hingga selesai dengan pemberian beasiswa sesuai persyaratan dan ketentuan dari pihak penyelenggara beasiswa. dan untuk Pendaftaran Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) dapat melalui *website* resmi yaitu dengan link akses *website* Beasiswa Kalimantan Timur adalah (<https://beasiswa.kaltimprov.go.id/>).

B. Metode PIECES

Metode PIECES adalah metode untuk Mengukur Tingkat kepuasan pengguna dan digunakan kepentingannya terhadap mutu layanan. PIECES untuk mengetahui puas atau tidaknya pengguna terhadap layanan yang ditawarkan. Kerangka kerja PIECES dapat digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi berbagai cara kerja dan juga dapat digunakan untuk menganalisis masalah secara detail. PIECES framework terdapat 6 variabel dalam menganalisis sistem informasi (Cindi Wulandari, Elmayati, 2020), yaitu :

- a. *Performance* (Kehandalan) digunakan untuk mengetahui kinerja suatu sistem, apakah bekerja dengan baik atau tidak.
- b. *Information* (Informasi dan data) untuk mengetahui seberapa banyak dan sejauh mana informasi akan diperoleh untuk suatu pencarian.
- c. *Economics* (Nilai Ekonomis) untuk mengetahui apakah suatu sistem diimplementasikan dengan benar secara finansial dan dengan biaya yang dikeluarkan.
- d. *Control and Security* (Pengamanan dan pengendalian) untuk pemantauan dan kontrol yang dilakukan untuk memastikan bahwa sistem bekerja dengan baik.
- e. *Efficiency* (Efisiensi) untuk mengetahui suatu sistem itu efisien atau tidak, dengan sedikit input dapat menghasilkan hasil yang positif.
- f. *Service* (Pelayanan) untuk mempelajari bagaimana layanan dilakukan dan untuk mempelajari tentang masalah terkait layanan apa pun.

C. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah perasaan manusia yang berasal dari membandingkan kinerja produk dengan harapan pengguna, apakah mereka puas atau kecewa. Karena sistem terkait dengan kepuasan dan loyalitas pengguna, menjaga kepercayaan pengguna terhadap sistem membutuhkan peningkatan kualitas (Filbert Alexander Tejokusuma, Husni Angriani, 2022).

Keadaan psikologis yang muncul ketika emosi di sekitar ekspektasi tidak sesuai dengan emosi yang ditimbulkan oleh pengalaman pelanggan disebut sebagai kepuasan pengguna. Loyalitas konsumen menyiratkan kepuasan kebutuhan dan asumsi klien selama kerangka waktu bantuan. Bisnis mungkin dapat meningkatkan proses komunikasi pelanggan mereka dengan memanfaatkan teknologi ini dalam bisnis. Selain itu, kemahiran dan kecukupan biaya bantuan online dapat meningkatkan loyalitas konsumen karena bantuannya cepat, mudah diakses, dan tersedia dengan mudah. Kepuasan dan loyalitas, keduanya berkorelasi kuat dengan kualitas layanan yang diberikan, merupakan kunci utama retensi pelanggan. Barang dan jasa yang tersedia di pasar harus memuaskan atau bahkan melebihi persyaratan dan kepuasan pelanggan agar kesuksesan perusahaan dapat berlanjut (Purwanto et al., 2022).

3. METODE PENELITIAN

kajian ini menggunakan analisis data kuantitatif yang digunakan untuk menganalisis data numerik dan nilai. Adapun tahapan langkah-langkah penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1 sebagai berikut.



Gambar 1 Diagram Alur Metode Penelitian

3.1 Identifikasi Masalah

Penelitian ini diangkat karena belum ada penelitian terkait kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *website* Beasiswa Kalimantan Timur (BKT). Berdasarkan topik penelitian ini, tahapan identifikasi masalah digunakan untuk memilih masalah yang akan dianalisis.

3.2 Pengumpulan Data

Responden pada riset yaitu Mahasiswa yang ada dikota Samarinda yang pernah menggunakan *website* Beasiswa Kalimantan Timur, pada riset ini menggunakan data primer dan sekunder.

Sumber data dan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

3.1.1. Data

Sumber data yang digunakan sebagai berikut :

a. Data primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti. Informasi dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner.

b. Data sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung disebut data sekunder. Data pendukung penelitian ini berasal dari publikasi seperti jurnal yang membahas metode PIECES (*Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, and Service*), *website*, dan referensi lainnya. Pilihan terhadap masing-masing jawaban kepuasan berdasarkan kategori skala likert :

Tabel 1. Skala likert

| Kategori | Skor |
|---------------------------|------|
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Netral (N) | 3 |
| Setuju (S) | 4 |
| Sangat Setuju (SS) | 5 |

Sumber : (Sakir et al., 2022)

3.1.2. Teknik Pengumpulan Data

Berikut 2 teknik pengumpulan data yang digunakan :

a. Studi literatur

Metode PIECES Framework (*Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, and Service*), *website*, dan teori kepuasan pengguna menjadi bahan kajian literatur penelitian ini, yang dikumpulkan dari jurnal terkait.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah pertanyaan yang disebarakan pada responden. Pada penelitian ini menggunakan *google forms*. Kuesioner pada penelitian ini berisi pertanyaan sebanyak 20 butir, variable *Performance* (Kinerja) terdiri dari 6 butir pertanyaan, variable *Information* (Informasi) 4 butir pertanyaan, *Economics* (Ekonomi)

terdiri 2 butir pertanyaan, variable *Control* (Pengendalian atau Keamanan) terdiri 3 butir pertanyaan, variable *Efficiency* (Efisiensi) terdiri 3 butir pertanyaan, variable *Service* (Layanan) terdiri 2 pertanyaan. Hasil dari data kuesioner pada penelitian ini di jadikan penilaian pada *website* Beasiswa Kalimantan Timur. Setelah melakukan pengumpulan data melalui kuesioner, langkah selanjutnya menghitung rata-rata tingkat kepuasan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan :

- Rk = Rata-rata Kepuasan
- Jsk = Jumlah Skor Pertanyaan
- Jk = Jumlah Pertanyaan

3.3 Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner

Tahap penelitian ini yaitu melakukan pembuatan kuesioner dan penyebaran kuesioner, pada penelitian ini terdapat 20 pertanyaan yang harus dijawab oleh responden melalui *link* yang dibagikan dalam bentuk *google form* yang terdiri dari 6 variable *Performance* (Kinerja), variable *Information* (Informasi), variable *Economics* (Ekonomi), variable *Control* (Pengendalian/Keamanan), variable *Efficiency* (Efisiensi), variable *Service* (Layanan).

3.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

a. Pengujian Validitas

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pertanyaan yang disebarkan pada mahasiswa telah valid atau tidak adalah apabila r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan item valid tetapi apabila r hitung $<$ r tabel maka butir item tidak valid. Pengujian Validitas instrumen pada riset ini digunakan pada butir kuesioner yaitu terdapat 20 butir kuesioner.

b. Pengujian Reliabilitas

Riset ini digunakan untuk mengetahui kuesioner reliabel atau tidak yaitu, jika nilai Alpha Cronbach $>$ r tabel maka butir pernyataan dikatakan reliabel (reliabel apabila Cronbach Alpha $>$ 0,50), bila nilai Alpha Cronbach $<$ r tabel maka butir kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

3.5 Analisis data dan Evaluasi

Langkah-langkah analisa data pada penelitian yaitu menggunakan kuesioner dengan metode *PIECES*. Pertanyaan dirancang dengan *skala Likert* dan untuk mengukur 6 dimensi, adalah sebagai berikut : Kinerja, Informasi, Ekonomi, Pengendalian dan Keamanan, Efisiensi, dan Layanan. Berdasarkan 5 skala Likert dengan penilaian yaitu Sangat tidak setuju dengan skor (1), tidak setuju dengan skor (2), Netral dengan skor (3), setuju dengan skor (4) dan sangat setuju dengan skor (5). Pada tahapan analisis data selanjutnya dilakukan pengujian Validitas dan Reliabilitas pada pertanyaan-pertanyaan kuesioner, Setelah itu dilakukan pengolahan data Kuesioner dengan menggunakan rumus rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan kategori Penilaian yaitu Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Ragu-ragu, Puas, Sangat Puas berdasarkan enam variable.

Untuk menentukan tingkat kepuasan dapat menggunakan model yang dikemukakan oleh Kaplan dan Norton dengan tingkat kepuasan sebagai berikut :

Tabel 2. Penilaian Tingkat Kepuasan

| Nomer. | kategori | Keterangan |
|--------|-------------|-------------------|
| 1 | 1,00 – 1,79 | Sangat Tidak Puas |
| 2 | 1,80 – 2,59 | Tidak Puas |
| 3 | 2,60 – 3,39 | Ragu-ragu |
| 4 | 3,40 – 4,19 | Puas |
| 5 | 4,20 – 5,00 | Sangat Puas |

Sumber : (Canta & Hadisaputro, 2022)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kuesioner yang disebarakan pada 100 mahasiswa pengguna *website* beasiswa kalimantan timur (bkt) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna *website* beasiswa kalimantan timur berdasarkan karakteristik penilaian pada enam variabel yaitu (Kinerja, Informasi, Ekonomi, Pengendalian dan Keamanan, Efisiensi, dan Layanan).

Tabel 3. Variabel *Performance*

| No | Pertanyaan | Responden | | | | |
|---------------|--|-----------|------|------|-------|--------|
| | | SS(5) | S(4) | N(3) | TS(2) | STS(1) |
| 1 | Website memenuhi kebutuhan pengguna | 36 | 52 | 11 | 1 | 0 |
| 2 | Website memberikan waktu loading yang cepat saat diakses | 21 | 47 | 27 | 5 | 0 |
| 3 | Website menyajikan menu dengan format yang sesuai | 30 | 58 | 12 | 0 | 0 |
| 4 | Website memiliki tampilan yang menarik | 13 | 49 | 33 | 5 | 0 |
| 5 | Website memberikan kemudahan untuk dioperasikan | 33 | 51 | 12 | 3 | 1 |
| 6 | Website memberikan penempatan huruf yang jelas sehingga mudah dipahami | 33 | 56 | 11 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 166 | 313 | 106 | 14 | 1 |

$$RK = \frac{(166 * 5) + (313 * 4) + (106 * 3) + (14 * 2) + (1 * 1)}{166 + 313 + 106 + 14 + 1}$$

$$RK = \frac{830 + 1.252 + 318 + 28 + 1}{600}$$

$$RK = \frac{2.429}{600}$$

$$RK = 4,04$$

Hasil perhitungan rata-rata kepuasan pengguna *website* Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) pada variabel *Performance* didapatkan hasil akhir 4,04 yang dikategorikan puas, berdasarkan karakteristik Penilaian Tingkat Kepuasan menggunakan model Kaplan dan Norton dan dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja pada *website* Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) memberikan hasil puas pada mahasiswa dan memberikan dampak positif yaitu mahasiswa merasa puas pada kualitas kinerja website.

Tabel 4. Variabel *Informations*

| No | Pertanyaan | Responden | | | | |
|---------------|--|-----------|------|------|-------|--------|
| | | SS(5) | S(4) | N(3) | TS(2) | STS(1) |
| 1 | Website memberikan informasi yang tepat dan akurat | 41 | 45 | 13 | 1 | 0 |
| 2 | Website yang di sajikan sesuai kebutuhan pengguna | 29 | 56 | 14 | 1 | 0 |
| 3 | Tepat dalam penyusunan tata letak informasi | 26 | 52 | 18 | 4 | 0 |
| 4 | Website menyediakan informasi terdahulu, maupun terkini (uptodate) | 40 | 45 | 13 | 2 | 0 |
| Jumlah | | 136 | 198 | 58 | 8 | 0 |

$$RK = \frac{(136 * 5) + (198 * 4) + (58 * 3) + (8 * 2) + (0 * 1)}{136 + 198 + 58 + 8 + 0}$$

$$RK = \frac{680 + 792 + 174 + 16 + 0}{400}$$

$$RK = \frac{1.662}{400}$$

$$RK = 4,15$$

Hasil perhitungan rata-rata kepuasan pengguna website Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) pada variabel Information didapatkan hasil akhir 4,15 yang dikategorikan puas berdasarkan karakteristik Penilaian Tingkat Kepuasan menggunakan model Kaplan dan Norton dan dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi pada web-

site Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) memperoleh hasil puas pada mahasiswa dan memberikan dampak positif yaitu mahasiswa merasa puas pada kualitas informasi yang ada pada website.

Tabel 5. Variabel *Economics*

| No | Pertanyaan | Responden | | | | |
|---------------|---|-----------|------|------|-------|--------|
| | | SS(5) | S(4) | N(3) | TS(2) | STS(1) |
| 1 | Alamat website sangat mudah ditemukan di setiap situs pencarian (Misal : Google chrome, Mozila firefox, Google dsb.) | 50 | 37 | 12 | 1 | 0 |
| 2 | Website dapat meringankan pengguna dari segi waktu, biaya dan tenaga | 39 | 45 | 15 | 1 | 0 |
| Jumlah | | 89 | 82 | 27 | 2 | 0 |

$$RK = \frac{(89 * 5) + (82 * 4) + (27 * 3) + (2 * 2) + (0 * 1)}{89 + 82 + 27 + 2 + 0}$$

$$RK = \frac{445 + 328 + 81 + 4 + 0}{200}$$

$$RK = \frac{858}{200}$$

$$RK = 4,29$$

Hasil perhitungan rata-rata kepuasan pengguna *website* Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) pada variabel *Economics* didapatkan hasil akhir 4,29 yang dikategorikan sangat puas berdasarkan Penilaian Tingkat Kepuasan menggunakan model Kaplan dan Norton dan dapat disimpulkan bahwa kualitas *economics* pada *website* Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) memperoleh hasil sangat puas pada mahasiswa dan memberikan dampak positif yaitu mahasiswa merasa sangat puas pada kualitas sistem atau *website*.

Tabel 6. Variabel *Control and security*

| No | Pertanyaan | Responden | | | | |
|---------------|--|-----------|------|------|-------|--------|
| | | SS(5) | S(4) | N(3) | TS(2) | STS(1) |
| 1 | Website memberikan batasan akses bagi pengguna | 13 | 37 | 29 | 21 | 0 |
| 2 | Website menjamin keamanan data saat melakukan upload | 28 | 48 | 23 | 1 | 0 |
| 3 | Website menjamin keamanan saat melakukan download | 25 | 50 | 25 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 66 | 135 | 77 | 22 | 0 |

$$RK = \frac{(66 * 5) + (135 * 4) + (77 * 3) + (22 * 2) + (0 * 1)}{66 + 135 + 77 + 22 + 0}$$

$$RK = \frac{330 + 540 + 231 + 44 + 0}{300}$$

$$RK = \frac{1.145}{300}$$

$$RK = 3,81$$

Hasil perhitungan rata-rata kepuasan pengguna *website* Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) pada variabel *Control and security* didapatkan hasil akhir 3,81 yang dikategorikan puas berdasarkan Penilaian Tingkat Kepuasan menggunakan model Kaplan dan Norton dan dapat disimpulkan bahwa kualitas kontrol pada *website* Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) memberikan hasil puas kepada pengguna dan memberikan dampak positif yaitu mahasiswa puas dengan sistem keamanan dan pengendalian yang ada pada situs.

Tabel 7. Variabel *Efficiency*

| No | Pertanyaan | Responden | | | | |
|---------------|--|-----------|------|------|-------|--------|
| | | SS(5) | S(4) | N(3) | TS(2) | STS(1) |
| 1 | Website memberikan panduan arah yang jelas sehingga mudah dipahami | 20 | 61 | 15 | 4 | 0 |
| 2 | Desain website secara keseluruhan sudah baik sehingga mudah dimengerti | 26 | 55 | 17 | 2 | 0 |
| 3 | Saya tidak menemukan kesulitan dalam penggunaan website ketika pertama kali dibuka | 28 | 42 | 23 | 4 | 3 |
| Jumlah | | 74 | 158 | 55 | 10 | 3 |

$$RK = \frac{(74 * 5) + (158 * 4) + (55 * 3) + (10 * 2) + (3 * 1)}{74 + 158 + 55 + 10 + 3}$$

$$RK = \frac{370 + 632 + 165 + 20 + 3}{300}$$

$$RK = \frac{1.190}{300}$$

$$RK = 3,96$$

Hasil perhitungan rata-rata kepuasan pengguna *website* Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) pada variabel *Efficiency* didapatkan hasil akhir 3,96 yang dikategorikan puas berdasarkan Penilaian Tingkat Kepuasan menggunakan model Kaplan dan Norton dan dapat disimpulkan bahwa kualitas *efficiency* pada *website* Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) memperoleh hasil puas pada mahasiswa dan memberikan dampak positif yaitu mahasiswa merasa puas pada sistem website berjalan dengan baik (efisien).

Tabel 8. Variabel *Service*

| No | Pertanyaan | Responden | | | | |
|---------------|--|-----------|------|------|-------|--------|
| | | SS(5) | S(4) | N(3) | TS(2) | STS(1) |
| 1 | Website tidak pernah mengalami gangguan | 7 | 24 | 30 | 32 | 7 |
| 2 | Website dapat diakses baik dari PC, Tablet hingga Handpone | 49 | 36 | 12 | 2 | 1 |
| Jumlah | | 56 | 60 | 42 | 34 | 8 |

$$RK = \frac{(58 * 5) + (60 * 4) + (42 * 3) + (34 * 2) + (8 * 1)}{56 + 60 + 42 + 34 + 8}$$

$$RK = \frac{290 + 240 + 129 + 68 + 8}{200}$$

$$RK = \frac{735}{200}$$

$$RK = 3,67$$

Hasil perhitungan rata-rata kepuasan pengguna *website* Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) pada variabel *Service* didapatkan hasil akhir 3,67 yang dikategorikan puas berdasarkan Penilaian Tingkat Kepuasan menggunakan model Kaplan dan Norton dan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada *website* Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) mendapatkan hasil puas pada mahasiswa dan memberikan dampak positif yaitu mahasiswa merasa puas pada pelayanan yang ada pada *website*.

Tabel 9. Hasil Rata-rata Kepuasan Pada Enam Variable

| Variable | Rata-Rata | predikat |
|------------------------------|-------------|-------------|
| <i>Performance</i> | 4,04 | Puas |
| <i>Information</i> | 4,15 | Puas |
| <i>Economics</i> | 4,29 | Sangat Puas |
| <i>Control and security</i> | 3,81 | Puas |
| <i>Efficiency</i> | 3,96 | Puas |
| <i>Service</i> | 3,67 | Puas |
| Rata-Rata Keseluruhan | 3,98 | Puas |

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$
$$RK = \frac{4,04 + 4,15 + 4,29 + 3,81 + 3,96 + 3,67}{6}$$
$$RK = \frac{2,392}{6}$$
$$RK = 3,98$$

Menurut Tabel 9. mendapatkan rata-rata secara keseluruhan 3,98 dan dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* Beasiswa Kalimantan Timur (BKT) di kategorikan Puas. Pada riset ini pengukuran menggunakan metode PIECES dengan skala likert. Hal ini menunjukkan indikasi positif bahwa peran *website* beasiswa kalimantan timur mampu memuaskan pengguna yaitu mahasiswa dengan total skor rata-rata 3,98 dengan kategori puas.

5. KESIMPULAN

Hasil dari analisis dan perhitungan yang dilakukan menggunakan metode *PIECES* dapat disimpulkan dalam beberapa bagian meliputi kepuasan pengguna pada masing-masing variable adalah Kinerja diperoleh rata-rata 4,04 kategori puas, variable Informasi dengan rata-rata 4,15 kategori puas, variable Ekonomi dengan rata-rata 4,29 dengan kategori sangat puas, variable Pengendalian dan Keamanan dengan rata-rata 3,81 kategori puas, variable Efisiensi dengan rata-rata 3,96 kategori puas dan variable Layanan mendapatkan rata-rata 3,67 kategori puas. Maka, dapat disimpulkan bahwa *website* Beasiswa kalimantan Timur (BKT) mampu memuaskan pengguna dengan total skor rata-rata secara keseluruhan 3,98 dengan predikat PUAS.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Ar-Rasyid, T. Y. R., Hanggara, B. T., & Rachmadi, A. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(6), 2308–2317.
- Canta, D. S. (2019). Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Grab Customer dengan Menggunakan PIECES Framework Pada UKM IT. *Jurnal Sistem Informasi*, 3(1), 19–23.
- Canta, D. S., & Hadisaputro, E. L. (2022). Penerapan Metode Pieces Framework Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Livin by Mandiri. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 404–410.
- Cindi Wulandari, Elmayati, Y. C. (2020). Kota Lubuklinggau Menggunakan Framework Pieces. *Jurnal Teknologi Informasi*, 12(02), 118–130.
- Darwati, L. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 12(2), 34–42.
- Fauziah, F., & Karhab, R. S. (2019). Pelatihan Pengolahan Data Menggunakan Aplikasi SPSS Pada Mahasiswa. *Jurnal Pesut : Pengabdian Untuk Kesejahteraan Umat*, 1(2), 129–136.
- Filbert Alexander Tejokusuma, Husni Angriani, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Tierra Menggunakan Metode Pieces Framework. *Jurnal Kharisma Tech*, 17(02), 157–171.
- Huda, N. (2021). Analisis Kinerja Website Dinas Komunikasi dan Informatika Menggunakan Metode Pieces. *Jurnal Sisfokom*, 10, 155–161.
- Indrawati, I., Lestari, P., Belluano, L., Harlinda, H., Tuasamu, F. A. R., & Lantara, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework. *Ilkom (Jurnal Ilmiah)*, 11(28), 118–128.
- Lukman hakim, T. P. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Website Stkip Pgri Lubuklinggau Menggunakan Metode Pieces. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu*, IX, 26–36.
- M, N. A., Utamajaya, J. N., & Canta, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa STMIK Borneo Internasional Balikpapan Pada Website SIMAK Menggunakan PIECES Framework. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 485–492.
- Made, N., Aditya, B., Nashar, J., & Jaya, U. (2022). Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome. *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)*, 3(3), 325–332.
- Nurmiati, E. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Whatsapp Sebagai Media. *Jurnal Teknologi*, 14(1), 61-68.

- Pangri, M., Sunardi, S., & Umar, R. (2021). Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong. *Bina Insani Ict Journal*, 8(1), 63–72.
- Purwanto, A. T., Vantika, D. V., & Madiun, U. P. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Website Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun Dengan Menggunakan Metode Pieces. *Jurnal Artikel* 111–118.
- Riyani, R., Maizora, S., & Hanifah, H. (2017). Uji Validitas Pengembangan Tes Untuk Mengukur Kemampuan Pemahaman Relasional Pada Materi Persamaan Kuadrat Siswa Kelas Viii Smp. *Jurnal Penelitian Pembelajaran Matematika Sekolah (JP2MS)*, 1(1), 60–65.
- Sakir, N., Nashar, J., Jaya, U., & Wahyuni, N. (2022). Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 344–351.
- Sari, Y. R., & Nurmiati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Google Classroom Menggunakan PIECES Framework (Studi Kasus : Prodi Sistem Informasi UIN Jakarta). *Jurnal Nasional Informatika Dan Teknologi*, 5(2), 1–6.
- Sayyidah 'Aisy Farikhah, P. N. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir. *Jurnal Sistem Informasi*, 14, 1–10.
- Setyaningsih, E., Ismawan, E., & Hidayat, T. (2019). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim di Balikpapan. *Jurnal Sistem Informasi*, 33–38.
- Swarjana, I. K. (2022). Pengolahan Dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi Spss. *JTEP-Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran*, 4(1), 3–12.
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Spasial*, 6(2), 531–540.
- Utamajaya, J. N. (2022a). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Lazada Masyarakat Penajam Menggunakan Metode Pieces Framework. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 464–471.
- Utamajaya, J. N. (2022b). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Aplikasi Jamride Penajam Paser Utara Menggunakan Metode PIECES. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 359–366.
- Wira, D., Putra, T., Bulkis, H., Mandarani, P., Syahrani, A., & Teknik, F. (2021). Metode Pieces Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Portal Akademik. *Jurnal Sains dan Teknologi*. 21(1), 50–57.
- Anggara, R., Adha Oktarini Saputri, N., Raya Jenderal Ahmad Yani No, J., & Sumatera Selatan, P. (2022). Implementasi Metode Weighted Product Dalam Membantu Pengambilan Keputusan Penerima Beasiswa Pada SMK Amanah Uwung Tangerang. *JUPITER (Jurnal Penelitian Ilmu Dan Teknologi Komputer)*, 14(2-b), 423–432.
- Evitria, D., Utamajaya, J. N., & Hermawansyah, A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan GOFOOD Menggunakan Metode PIECES Framework. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), 522.
- Fitrah, N., Muawwal, A., & Informasi, S. (2022). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Website Gepo Menggunakan Metode Pieces. *Jurnal Kharisma Tech*, 17(2), 172–183.
- Junaedi, N. (2018). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Merdeka Madiun Menggunakan Framework Pieces. *Research : Computer, Information System & Technology Management*, 1(2), 59.
- Rizki, F., & Hidayat, A. T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Uji Plagiasi Menggunakan Metode Pieces. *Jurnal Sistem Informasi Musirawas) Fido Rizki*, 7(2), 104–113.