

Implementasi Pendekatan PIECES Terhadap Analisis Kepuasan Pengunjung Website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang

Implementation of the PIECES Approach to Analysis of Website Visitor Satisfaction of the Palembang Search and Rescue Office

Nurul Hima Hidayati¹, Muhammad Leandry Dalafranka²

^{1,2}Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah
Palembang

1910803002@radenfatah.ac.id, leandry_uin@radenfatah.ac.id*

Abstract

The website is the result of the development of information technology that facilitates internet users in the activities of sending and receiving information and the website is one of the supporting invoices for an organization in its implementation. Non-profit government agencies also use websites as a means of conveying information. An analysis of the website needs to be carried out so that the information conveyed on the website is presented properly and functions according to the website management that the institution wants. There are several approaches or methods used in website analysis activities, one of these approaches is the PIECES approach. This research will analyze the Palembang Search and Rescue Office website using the PIECES analysis framework including Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service. Research on the website analysis of the Palembang Search and Rescue Office using the PIECES approach states that the website has provided good service to website users.

Keywords: Website, PIECES, Analysis

Abstrak

Website merupakan hasil pengembangan teknologi informasi yang memudahkan pengguna internet terhadap kegiatan penyampaian serta penerimaan informasi dan website menjadi salah satu faktor pendukung suatu organisasi pada implementasinya. Lembaga pemerintah non-profit juga menggunakan website sebagai sarana penyampaian informasi. Analisis terhadap website perlu dilakukan guna informasi yang disampaikan pada website tersajikan dengan tepat dan berfungsi sesuai manajemen website yang diinginkan lembaga tersebut. Terdapat beberapa pendekatan atau metode yang digunakan pada kegiatan analisis website, salah satu pendekatan tersebut yaitu pendekatan PIECES. Pada penelitian ini akan melakukan analisis terhadap website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang dengan kerangka analisis PIECES antara lain Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service. Penelitian terhadap analisis website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang menggunakan pendekatan PIECES menyatakan bahwa website sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna website.

Kata kunci: Website, PIECES, Analisis

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi di zaman modern telah mengalami banyak perubahan yang bermanfaat bagi pengguna teknologi informasi tersebut. Website merupakan hasil perkembangan teknologi informasi yang dapat diakses oleh pengguna internet yang membutuhkan informasi yang tersaji pada website tersebut [1]. Pada tingkat manajemen website memberikan pengaruh terhadap penyampaian informasi di

dalam website tersebut. Website bertujuan supaya pengunjung website dapat mendapatkan informasi yang terdapat pada website dengan baik dan tepat.

Lembaga pemerintah nonprofit pada penelitian ini yaitu Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang yang bergerak guna memberikan layanan operasi pertolongan dan pencarian pada masyarakat terkhususnya di Kota Palembang dan dinaungi oleh Presiden Indonesia [2]. Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang melakukan upaya peningkatan pelayanan masyarakat dengan membuat website bertujuan menyajikan informasi mengenai profil, e-magazine, informasi sarana dan prasarana, serta halaman kontak Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang. Pengunjung website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang dapat mengakses website selama 24 jam dan bersifat *open source*. [3] Selain bertujuan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang juga bertujuan menjadi jembatan informasi antara Kantor Pencarian dan Pertolongan daerah lainnya di Indonesia. Analisis website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang perlu dilakukan supaya dapat mendapatkan evaluasi keberhasilan penyajian informasi pada website sehingga mendapatkan keberhasilan pengalaman pengguna yang baik sehingga peneliti melakukan kegiatan analisis menggunakan pendekatan atau metode PIECES.

PIECES adalah pendekatan atau metode analisis website guna menganalisa masalah pada website sehingga diketahui masalah serta peluang pada website tersebut. Metode PIECES kegiatan analisisnya berdasarkan variabel-variabel antara lain Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service [4]. Variabel-variabel metode PIECES tersebut berguna untuk mengetahui kelebihan maupun kelemahan pada website yang dianalisa secara akurat. Pengukuran pada metode PIECES menggunakan kuisioner atau instrumen penelitian saat melakukan kegiatan analisa sehingga mendapatkan hasil yang valid atau tepat.

Metode Penelitian

A. Jenis Penelitian

[5] Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah penelitian evaluasi, yaitu penelitian yang diawali mengumpulkan informasi atau data kemudian data yang dikumpulkan akan dibandingkan sesuai dengan kriteria, tolak ukur, serta standar sehingga menghasilkan kesimpulan yang berupa hasil evaluasi.

B. Teknik Pengambilan Data

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat umum berjumlah 10 orang yang mengakses website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang. Instrumen yang diterapkan pada penelitian adalah menyebarkan kuesioner, sehingga penelitian mendapatkan hasil yang tepat sesuai pertanyaan pada kuesioner terhadap website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang [6]. Adapun guna mendapatkan data akurat penelitian ini menggunakan teknik observasi terhadap pengamatan kegiatan yang berlangsung berkaitan dengan website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang.

C. Analisis Menggunakan PIECES

Pendekatan PIECES diterapkan guna melakukan analisis kepuasan pengunjung website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang. PIECES melakukan analisis terhadap suatu website melalui klasifikasi [7]. Pada PIECES terdapat enam variabel yang membangun kegiatan analisis antara lain :

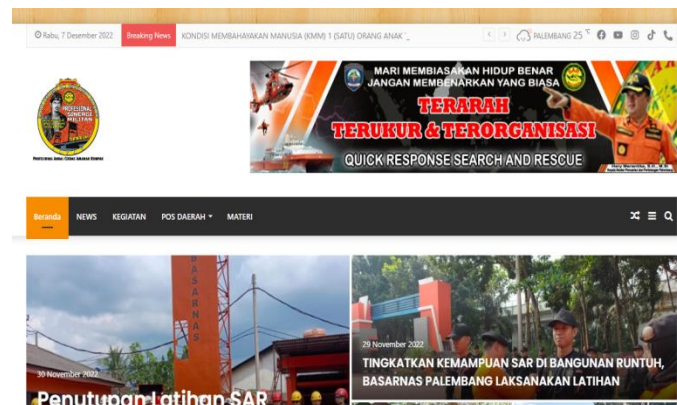
- a. Performances (keandalan), variabel performa berkaitan dengan analisa terhadap kinerja suatu sistem tersebut berjalan secara tepat atau tidak tepat. Hasil keandalan didapatkan berdasarkan jumlah temuan data yang dihasilkan website serta seberapa efisien data ditemukan pada website tersebut.
- b. Information (informasi), variabel informasi berguna untuk menganalisa dalam satu pencarian seberapa jelas serta banyak data yang dihasilkan.

- c. Economy (ekonomi), ekonomi berkaitan dengan apakah segi finansial terhadap website yang dianalisis telah sesuai atau tidak, variabel ini perlu dilakukan karena berperan penting mengenai data biaya yang dikeluarkan terhadap website tersebut.
- d. Control (kontrol), variabel kontrol perlu dilakukan pada analisis menggunakan metode PIECES sebab guna mengetahui perkembangan dan pengawasan sistem apakah telah berjalan baik.
- e. Efficiency (efisiensi), efisiensi suatu sistem harus diketahui sebab berkaitan dengan kinerja sistem yang dibuat dan sistem dapat secara efisiensi menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan sistem tersebut. Diharapkan dengan analisis pada variabel efisiensi maka didapatkan data input yang minimal namun menghasilkan output yang maksimal.
- f. Service (pelayanan), pelayanan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan saat menganalisis sistem menggunakan PIECES, karena sistem yang baik dipengaruhi oleh pelayanan yang baik pula sehingga menggunakan variabel pelayanan diketahui apakah sistem telah menerapkan pelayanan yang baik atau kurang baik.

Hasil dan Pembahasan

1. Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah halaman website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang. Website ini berperan sebagai layanan informasi Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang terhadap masyarakat dan Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang Daerah lainnya.



Gambar 1 Tampilan website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang

Website kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang dikelola oleh bidang Kehumasan yang memiliki tugas menjalankan kegiatan hubungan masyarakat pada Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang. Bidang Kehumasan terdiri dari 5 (lima) pegawai yang mengelola website Kantor Pencarian dan Pertolongan dengan berbagai tingkatan pendidikan, berikut ini merupakan tabel berisi tingkatan pendidikan pegawai Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang Bidang Kehumasan yaitu :

Tabel 1 Tingkatan Pendidikan Pegawai Kantor pencarian dan Pertolongan Palembang Bidang kehumasan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1	S1	0
2	D3	1
3	SMA	5

Berdasarkan tabel 1 maka diketahui bahwa pegawai bidang Kehumasan Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang memiliki 5 (lima) orang pegawai yang terdiri dari 1 (satu) orang sarjana D3, serta 5 (lima) orang

lulusan SMA. Dan rentang usia pegawai bidang Kehumasan Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang yaitu 24-34 tahun terdiri dari laki-laki dan perempuan.

2. Analisis Metode Pieces

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan atau metode PIECES dalam melakukan analisis terhadap website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang. Metode PIECES digunakan untuk mengetahui evaluasi dan penilaian masalah yang ada pada website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang sehingga menghasilkan penyelesaian masalah yang terdapat pada website tersebut. [8] Terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi analisa menggunakan metode PIECES antara lain Performance (keandalan), Information (informasi), Economy (ekonomi), Control (kontrol), Efficiency (efisiensi), and Service (pelayanan). Berikut ini merupakan analisa website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang menggunakan pendekatan atau metode PIECES :

a. Performances (Keandalan)

Tabel 2 Analisis Performances (Keandalan)

PIECES	HASIL ANALISIS
Performances	Website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang dalam segi performances (keandalan) sudah cukup baik, hal ini diketahui berdasarkan beberapa hal seperti website dapat diakses di wilayah manapun yang tersambung jaringan internet, serta kecepatan sudah cukup baik saat diakses oleh pengunjung website. Namun, website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang masih memiliki kekurangan pada performancesnya yaitu saat proses memunculkan gambar pada website memerlukan waktu yang cukup lama [9].

Berdasarkan hasil analisa terhadap performances (keandalan) terhadap website maka diketahui bahwa website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang sudah cukup baik sehingga masih perlu dilakukan perbaikan guna meningkatkan performances website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang.

b. Information (Informasi)

Tabel 3 Analisis Information (Informasi)

PIECES	HASIL ANALISIS
Information	Website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang menyajikan informasi mengenai profil, e-magazine, informasi sarana dan prasarana, serta halaman kontak Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang. [10] Dan informasi yang tersaji pada website merupakan informasi <i>up to date</i> dari Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang . Berdasarkan informasi-informasi tersebut maka masyarakat dan Kantor Pencarian dan Pertolongan Wilayah lainnya akan mengetahui informasi kontak apabila memerlukan bantuan pertolongan pada Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang serta kegiatan-kegiatan yang sedang dan telah dilaksanakan oleh Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang. Selain berisi informasi kontak dan kegiatan website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang juga menyajikan informasi mengenai sejarah, visi, dan misi Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang.

Berdasarkan hasil analisa terhadap information (informasi) terhadap website maka diketahui bahwa website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang sudah amat baik sehingga tidak memerlukan banyak perbaikan hanya perlu dilakukan pengelolaan guna menghindari kesalahan pada website tersebut.

c. Economy (Ekonomi)

Tabel 4 Analisis Economy (Ekonomi)

PIECES	HASIL ANALISIS
Economy	Website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang pada variabel ekonomi berkaitan terhadap biaya pembuatan website dan pemeliharannya. Namun, pada kegiatan pembiayaan pemeliharaan memerlukan waktu yang relatif lama untuk mencairkan dana tersebut.

Berdasarkan hasil analisa terhadap economy (ekonomi) terhadap website maka diketahui bahwa website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang mengeluarkan biaya terhadap pembuatan website serta pemeliharannya.

d. Control (Kontrol)

Tabel 5 Analisis Control (Kontrol)

PIECES	HASIL ANALISIS
Control	[11] Website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang melakukan kontrol pada websitenya guna mendeteksi dan memantau apabila terdapat kesalahan-kesalahan pada website yang berpotensi merugikan website seperti kesalahan penyajian informasi ke dalam website serta kontrol terhadap gangguan yang dilakukan oleh peretas pada website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang. Namun, petugas humas yang mengelola website Kantor Pencarian dan Pertolongan belum melakukan kegiatan kontrol berkala secara rutin.

Berdasarkan hasil analisa terhadap control (kontrol) terhadap website maka diketahui bahwa website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang terhadap kegiatan kontrol sudah cukup baik sehingga masih perlu meingkatkan kontrol terhadap website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang.

e. Efficiency (Efisiensi)

Tabel 6 Efficiency (Efisiensi)

PIECES	HASIL ANALISIS
Efficiency	[12] Pada website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang terdapat beberapa fitur yang belum maksimal karena saat pengunjung website melakukan klik terhadap fitur side bar maka side bar tidak muncul sehingga pengunjung tidak mendapatkan informasi yang ada.

Berdasarkan hasil analisa terhadap efficiency (efisiensi) terhadap website maka diketahui bahwa website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang terhadap kegiatan efisiensi belum baik sehingga membutuhkan perbaikan untuk memperbaiki fitur-fitur pada website sehingga pengunjung website dapat menggunakan website dengan efisien.

f. Services (Pelayanan)

Tabel 7 Service (Pelayanan)

PIECES	HASIL ANALISIS
Service	Service atau pelayanan pada website Kantor Pencarian ini diketahui berdasarkan emergency call Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang yang cepat tanggap apabila mendapatkan panggilan permintaan pertolongan dari masyarakat [13].

Berdasarkan hasil analisa terhadap services (pelayanan) terhadap website maka diketahui bahwa website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang terhadap kegiatan pelayanan sudah baik karena dapat melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan dari Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang.

Kesimpulan

Kesimpulan yang di dapatkan berdasarkan analisis website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang menggunakan metode PIECES maka diketahui permasalahan-permasalahan pada website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang, seperti proses memunculkan gambar pada website memerlukan waktu yang cukup lama, kegiatan pembiayaan pemeliharaan website memerlukan waktu yang relatif lama untuk mencairkan dana tersebut, petugas humas yang mengelola website Kantor Pencarian dan Pertolongan belum melakukan kegiatan kontrol berkala secara rutin, website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang terdapat beberapa fitur yang belum maksimal karena saat pengunjung website melakukan klik terhadap fitur side bar maka side bar tidak muncul sehingga pengunjung tidak mendapatkan informasi yang ada [14].

Berdasarkan permasalahan yang didapatkan berdasarkan analisis website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang menggunakan metode PIECES peneliti memberikan saran guna meningkatkan kualitas website Kantor Pencarian dan Pertolongan Palembang kedepannya yaitu dengan melakukan perbaikan performa website sehingga pengunjung website dapat mendapatkan informasi gambar dari website dengan baik, lalu memperbaiki fitur-fitur yang kurang maksimal pada website sehingga website dapat lebih efisien saat diakses [15].

Daftar Rujukan

- [1] Muzzakir Pangri, Sunardi Sunardi, and Rusydi Umar, "Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong," BINA INSANI ICT JOURNAL Vol. 8, No. 1, Juni 2021.
- [1] Y. G. Nengsih and Darmansyah, "Penerapan Metode Pieces Dalam Analisis Kinerja Website Lindungi Hutan," JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), Vol. 9 No. 4, Agustus 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i4.4608.
- [2] Muzzakir Pangri, Sunardi Sunardi, and Rusydi Umar, "Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong," BINA INSANI ICT JOURNAL Vol. 8, No. 1, Juni 2021.
- [3] N. Huda, and Megawaty, "Analisis Kinerja Website Dinas Komunikasi dan Informatika Menggunakan Metode Pieces," Jurnal SISFOKOM (Sistem Informasi dan Komputer), Volume 10, Nomor 02, PP 155 - 161, doi: 10.32736/sisfokom.v10i2.1018.
- [4] M. N. Amelia, dkk, "Analisis Kepuasan Mahasiswa STMIK Borneo Internasional Balikpapan Pada Website SIMAK Menggunakan PIECES Framework" JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), Vol. 9 No. 2, April 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4090.
- [5] Era Fauziah and C. E. Gunawan, "Analisis Sistem Proses Pengelolaan Surat Masuk di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Pendekatan PIECES," Prosiding Seminar Nasional UNMUS (Volume 4, 2021).
- [6] R. D. Yolanda and M. L. Dalafranka, "Analisis Peningkatan Kualitas Sistem Informasi Pacak.Id Pada

Badan SAR Nasional Menggunakan Metode PIECES" PROSIDING SEMINAR NASIONAL SAINS DAN TEKNOLOGI (Volume 5, 2022).

- [7] Jumria and E. Setyaningsih, "Analisis Kepuasan Karyawan Travel Agent Di Kabupaten Penajam Paser Utara Dalam Pemanfaatan Situs Web Lion Air Menggunakan PIECES FRAMEWORK" *j-Sim: Jurnal Sistem Informasi* (6 (1) 1-11, 2022).
- [8] Jakaria and J. N. Utamajaya, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Lazada Masyarakat Penajam Menggunakan Metode Pieces Framework" *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)* 9 (2), 464-471, 2022.
- [9] F. Ramancos, "ANALISIS SITUS WEB FORUM OTATIK MENGGUNAKAN METODE PIECES DI DINAS KOMINFO KABUPATEN LIMA PULUH KOTA" *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)* 7 (1), 79-87, 2023.
- [10] V. Y. P. Ardhana, "Analisis Usability Testing pada SITIDES Menggunakan System Usability Scale dan PIECES Framework" *Bulletin of Information and Data Science* 1 (2), 89-97, 2022.
- [11] R. D. Kristy and W. A. Kusuma, "Analisis Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Malang" *Teknika: Engineering and Sains Journal* (2 Volume 1 2018).
- [12] I. Labolo, R. P.A. Hamid and A. R. Ismail, "Analisis Sistem Informasi Akademik Stmik Mobile System Menggunakan Metode PIECES Framework Pada Stmik Ichsan Gorontalo" *Seminar Nasional & Konferensi Ilmiah Sistem Informasi, Informatika & Komunikasi* (181-185 2021).
- [13] I. Perdiansa, "ANALISIS DATA CENTER DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE PIECES" *repositori.binadarma* (2021).
- [14] Hasan Nur, F. N. Sabila and R. Hadiwiyanti, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sikda Menggunakan Framework PIECES Di Dinkes Sidoarjo" *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*(Volume 1, 1-9, 2021).
- [15] M. F. Syafii, I. Fitri and R. Nuraini, "Analisa Efektifitas Kepuasan Penggunaan Aplikasi LARASKA ANRI Menggunakan Sistem Pengembangan Waterfall dan PIECES Framework" *Jurnal JTIIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi* (Volume 6(2) 2022).