

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE
MENGUNAKAN FRAMEWORK PIECES: STUDI PADA
PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU BARAT DAYA**

JURNAL

**Diajukan Kepada
Fakultas Teknologi Informasi UKSW
Untuk Memperoleh Gelar Magister Komputer**

Repository Institusi | Universitas Kristen Satya Wacana
repository.uksw.edu



Oleh:

RIMES JOPMORESTHO MALIOY

NIM: 972021024

**Program Studi Magister Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Satya Wacana
Salatiga
Maret 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

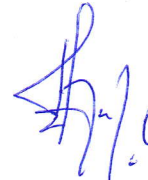
Judul Artikel : Evaluasi Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Framework
PIECES: Studi pada Pemerintah Kabupaten Maluku Barat Daya
Nama : Rimes Jopmorestho Malioy
NIM : 972021024
Program Studi : Magister Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi

Menyetujui,



Prof. Dr. Ir. Eko Sedyono, M.Kom.

Pembimbing 1



Dr. Evi Maria, SE., M.Acc., Ak.

Pembimbing 2

Mengesahkan,



Prof. Ir. Danny Manongga, M.Sc., Ph.D.
Dekan FTI

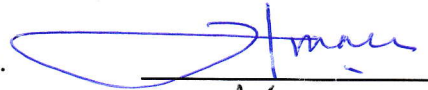


Yessica Nataliani, S.Si., M.Kom., Ph.D.
Ketua Program Studi S2 Sistem Informasi

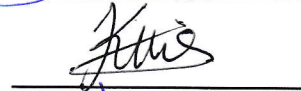
Dinyatakan Lulus Ujian Tanggal : 04 Maret 2024

Penguji:

1. Prof. Ir. Danny Manongga, M.Sc., Ph.D.



2. Budhi Kristianto, S.Kom., M.Sc., Ph.D.



3. Dr. Johan Tambotih, SE., MTI.



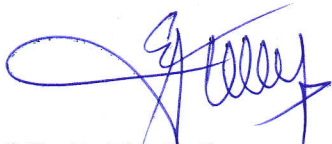
**Evaluasi Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Framework PIECES:
Studi pada Pemerintah Kabupaten Maluku Barat Daya**

Oleh
Rimes Jopmorestho Malioy
NIM : 972021024

JURNAL

Diajukan Kepada Program Studi Magister Sistem Informasi guna memenuhi sebagian
dari pada persyaratan untuk mencapai gelar Magister Komputer

Disetujui Oleh,



Prof. Dr. Ir. Eko Sedyono, M.Kom.

Pembimbing 1



Dr. Evi Maria, SE., M.Acc., Ak.

Pembimbing 2

Diketahui Oleh,



Prof. Ir. Danny Manongga, M.Sc., Ph.D.

Dekan FTI



Yessica Nataliani, S.Si., M.Kom., Ph.D.

Kepala Program Studi S2 Sistem Informasi

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
SALATIGA
2024**

Abstract

This research aims to evaluate the local government website of Southwest Maluku Regency using the PIECES framework, to determine the level of user satisfaction. The method used in this research is quantitative descriptive. The questionnaire was distributed to the public and State Civil Apparatus (ASN) who are users of the regional government website. The total sample for this research was 150 respondents. Measurements were carried out using a Likert scale. The research results found that users were very satisfied with the information & data presented on the local government website. In terms of performance, economics, control & security, users feel satisfied when using the website. In terms of service, users are very satisfied if the website is developed and improved further. Meanwhile, in terms of efficiency, users want additional website features, namely the online complaint feature. Overall, the average user satisfaction level is 3.99 in the satisfied category. Additional testing using PageSpeed Insight and Qualys found that the government website's performance was still low, with a score of 76. Meanwhile, in terms of security, additional testing found that the website was very good with an A+ score. The results of this research become evaluation material for website managers, namely the Southwest Maluku Regency Communication and Information Service, to make improvements to the website from several aspects that have been assessed, to increase the level of user satisfaction.

Keywords: Local Government Website; PIECES Framework; User Satisfaction Evaluation

Abstrak

Tujuan riset ini adalah melakukan evaluasi terhadap *website* pemerintah daerah Kabupaten Maluku Barat Daya dengan menggunakan *framework* PIECES, guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Metode yang digunakan dalam riset ini, yaitu deskriptif kuantitatif. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada masyarakat dan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang merupakan pengguna dari *website* pemerintah daerah. Total sampel riset ini adalah 150 responden. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala *likert*. Hasil riset menemukan bahwa pengguna merasa sangat puas dari sisi *information & data* yang tersaji pada *website* pemerintah daerah. Dari sisi *performance, economic, control & security*, pengguna merasa puas ketika menggunakan *website*. Dari sisi *service*, pengguna sangat puas jika *website* dikembangkan dan ditingkatkan lagi. Sedangkan dari sisi *efficiency*, pengguna menginginkan penambahan fitur *website*, yaitu fitur pengaduan *online*. Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kepuasan pengguna adalah 3,99 dengan kategori puas. Pengujian tambahan menggunakan *PageSpeed Insight* dan *Qualys* menemukan bahwa kinerja *website* pemerintah masih rendah, dengan nilai sebesar 76. Sedangkan dari sisi keamanan, pengujian tambahan menemukan bahwa *website* sudah sangat baik dengan nilai A+. Hasil riset ini menjadi bahan evaluasi bagi pengelola *website*, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Maluku Barat Daya untuk melakukan perbaikan terhadap *website* dari beberapa aspek yang telah dinilai, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan terhadap pengguna.

Kata kunci : Evaluasi Kepuasan Pengguna; *Framework* PIECES; *Website* Pemerintah Daerah