I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern ini, kemajuan teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat cepat. Tidak dapat disangkal bahwa teknologi informasi menjadi kekuatan utama dalam suatu organisasi yang memainkan peran krusial dalam meningkatkan daya saing dan memberikan pelayanan optimal. Teknologi informasi berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan ketersediaan informasi dengan lebih mudah diakses oleh semua pihak. Sistem informasi, sebagai bagian integral dari teknologi informasi, merupakan sekumpulan elemen yang saling terhubung satu sama lain, dengan tujuan mencapai suatu target dalam lingkungan yang kompleks.

Evaluasi situs web telah mengalami perkembangan yang cepat dengan munculnya model evaluasi oleh para peneliti. Salah satu model evaluasi situs web yang sedang banyak diadopsi oleh peneliti saat ini adalah model evaluasi berdasarkan perspektif efektivitas. Model ini tidak hanya menilai situs web berdasarkan fitur, tetapi juga mengevaluasi apakah fitur yang ada telah diimplementasikan dan berfungsi dengan baik (Suandi & Wahyu Winarno, 2017).

Evaluasi merupakan suatu kegiatan yang direncanakan dengan baik untuk menilai suatu permasalahan yang sedang berlangsung, menggunakan instrumen tertentu. Hasil dari evaluasi tersebut dapat dibandingkan dengan standar tertentu, sehingga dapat diambil kesimpulan dan solusi untuk menangani permasalahan yang muncul. Di sisi lain, evaluasi sistem informasi dapat dilakukan dengan metode yang beragam dan pada tingkatan yang berbeda, tergantung pada tujuan evaluasi tersebut. Tujuannya mencakup penilaian terhadap kemampuan teknis, pelaksanaan operasional, dan pemanfaatan sistem (Supriyatna & Maria, 2017).

Website merupakan salah satu media informasi yang digunakan dalam dunia internet. Peranan sebuah *website* penting dibutuhkan oleh segala bidang baik untuk instansi pemerintah maupun lembaga-lembaga. *Website* menuntut kita untuk memanfaatkan teknologi informasi yang telah tersedia saat ini. Informasi yaitu hal yang berharga di era globalisasi ini, dengan adanya internet informasi tidak lagi dibatasi oleh jarak, ruang dan waktu. Internet juga menyediakan berbagai informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Software yang dapat digunakan untuk mengakses internet yaitu seperti *Google Chrome*, *Mozilla Firefox*, maupun internet *Explore*(Wijaya, 2018).

Situs web merupakan suatu fasilitas internet yang menghubungkan pengguna secara lokal maupun dari jarak jauh. Dokumen di dalam situs web

disebut sebagai halaman web, sementara tautan di dalam situs web memungkinkan pengguna untuk berpindah dari satu halaman ke halaman lainnya (hiperteks), baik antara halaman yang disimpan dalam server yang sama maupun server di seluruh dunia (Lukmanul, 2004).

Sebuah situs web merupakan sekelompok halaman yang digunakan untuk menampilkan berbagai informasi berupa teks, gambar, animasi, suara, atau kombinasi dari semuanya. Situs web dapat bersifat statis atau dinamis, dan halaman-halamannya membentuk struktur terkait yang saling terhubung melalui jaringan halaman (Hidayat, 2010).

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (disingkat Kemendikbudristek) adalah salah satu kementerian di Indonesia yang memiliki peran penting dalam pengembangan sektor pendidikan, kebudayaan, riset, dan teknologi di negara ini. Pada 23 Oktober 2019, Presiden Joko Widodo melantik Nadiem Anwar Makarim sebagai Mendikbud di era Kabinet Indonesia Maju Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Ma'ruf Amin. Pada tahun 2021, Kementerian Riset dan Teknologi digabungkan ke Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menjadi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi (Kemendikbudristek). Kementerian ini dipimpin oleh Nadiem Anwar Makarim yang dilantik oleh Presiden Joko Widodo pada 28 April 2021.

Penerapan teknologi informasi sangat diperlukan sebagai alat bantu agar dapat lebih maju dan berkembang. Semua instansi kini memanfaatkan teknologi untuk kemajuan instansi mereka. Dengan penggunaan teknologi, maka semakin mudah dan cepat kegiatan yang dilakukan dalam instansi tersebut. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi menggunakan sebuah *website* yaitu DIKBUDHR.

Metode *PIECES* adalah suatu sistem yang di gunakan untuk analisis sistem kerja pada suatu perusahaan atau organisasi. Ada 6 kriteria analisis *PIECES* yaitu kinerja (*Performance*), informasi (*Information*), ekonomi (*Economic*), kontrol (*Control*), efisiensi (*Efficiency*), dan pelayanan (*Services*). Analisis *PIECES* juga sangat banyak di terapkan untuk penelitian pada suatu perusahaan atau organisasi. Salain mudah dan dapat di pahami analisis *PIECES* juga bersifat ringan tidak membutuhkan data yang banyak.

PIECES adalah suatu cara untuk mengoreksi atau memperbaiki sistem informasi bagi pengambil keputusan dalam suatu organisasi. Berikut ini daftar identifikasi masalah yang sesuai dengan yang dihadapi oleh organisasi. Metode *PIECES* adalah metode analisis sebagai dasar untuk memperoleh pokok-pokok permasalahan yang lebih spesifik. Dalam menganalisis sebuah sistem, biasanya akan dilakukan terhadap beberapa aspek antara lain adalah kinerja, informasi,

ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi dan pelayanan pelanggan. Analisis ini disebut dengan *PIECES* Analisis (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency and Service*) (Fardela & Aziz, 2023).

Metode kerangka kerja *PIECES* (*Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, Service*) digunakan untuk mengevaluasi nilai dan kualitas layanan suatu aplikasi. Metode ini merupakan alat analisis data yang digunakan untuk menentukan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Dalam penelitian ini, kualitas aplikasi PeduliLindungi akan dievaluasi menggunakan metode *PIECES* yang meliputi aspek kinerja, informasi, ekonomi, pengendalian dan keamanan, efisiensi, serta pelayanan, dengan fokus pada parameter kepuasan pengguna. Analisis ini akan mengukur tingkat kepuasan pengguna Aplikasi PeduliLindungi dengan mempertimbangkan enam variabel utama: Kinerja, Informasi, Ekonomi, Pengendalian dan Keamanan, Efisiensi, dan Pelayanan, serta parameter kepuasan pengguna (Septiani et al., 2023).

Dalam studi berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Lazada Masyarakat Penajam Menggunakan Metode *PIECES Framework*,” hasil penelitian menunjukkan bahwa data dianalisis menggunakan skala Likert dan dihitung rata-rata tingkat kepuasan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, diketahui bahwa metode *PIECES Framework* menghasilkan sebagian besar variabel dengan kategori kepuasan (PUAS) (Ilham et al., 2023).

Berdasarkan latar belakang diatas, pada penelitian ini dilakukan evaluasi *website* untuk mengetahui kepuasan dan efisien para pengguna (pegawai Kemendikbudristek) menggunakan metode *PIECES*. Peneliti akan fokus membahas mengenai metode *PIECES*. Maka, dari penjelasan tersebut peneliti tertarik untuk membahas terkait “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna *WEBSITE* DIKBUDHR (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi) Dengan Pendekatan Metode *PIECES*”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan pada penelitian kali ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah variabel *Performance* (Kinerja Sistem) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Pegawai Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi dalam menggunakan *website* DIKBUDHR ?
2. Apakah variabel *Information and Data* (Data dan Informasi) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Pegawai Kementerian

Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi dalam menggunakan *website* DIKBUDHR ?

3. Apakah variabel *Economic* (Ekonomi) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Pegawai Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi dalam menggunakan *website* DIKBUDHR ?
4. Apakah variabel *Control and Security* (Pengendalian dan Pengamanan) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Pegawai Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi dalam menggunakan *website* DIKBUDHR ?
5. Apakah variabel *Efficiency* (Efisiensi) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Pegawai Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi dalam menggunakan *website* DIKBUDHR ?
6. Apakah variabel *Service* (Pelayanan) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Pegawai Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi dalam menggunakan *website* DIKBUDHR ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Performance* (Kinerja Sistem) terhadap kepuasan pengguna Pegawai Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi terhadap *website* DIKBUDHR.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Information and Data* (Informasi dan Data) terhadap kepuasan pengguna Pegawai Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi terhadap *website* DIKBUDHR.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Economic* (Ekonomi) terhadap kepuasan pengguna Pegawai Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi terhadap *website* DIKBUDHR.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Control and Security* (Pengendalian dan Pengamanan) terhadap kepuasan pengguna Pegawai Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi terhadap *website* DIKBUDHR.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Efficiency* (Efisiensi) terhadap kepuasan pengguna Pegawai Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi terhadap *website* DIKBUDHR.

6. Untuk mengetahui pengaruh *Service* (Pelayanan) terhadap kepuasan pengguna Pegawai Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi terhadap *website* DIKBUDHR.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk:

1. Peningkatan Kepuasan Pengguna dengan memperbaiki aspek-aspek yang dinilai melalui metode *PIECES*, *Website* DIKBUDHR dapat memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pengguna, meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap layanan yang disediakan.
2. Dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan bagi peneliti dan bagi peneliti serupa.
3. Memberikan masukan dan inovasi yang berfokus pada pengembangan teknologi baru serta memperkuat kolaborasi antara dunia akademik dan instansi.

1.5 Batasan Penelitian

Bagaimana evaluasi *Website* DIKBUDHR (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi) dapat dilakukan secara komprehensif dengan menggunakan metode *PIECES* (*Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, Service*), serta bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap situs tersebut dapat diukur.