



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE KABUPATEN MUARA ENIM
MENGUNAKAN METODE PIECES**

KARYA AKHIR

Diajukan oleh:

Randi Suhaimi

191410072

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2025



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE KABUPATEN MUARA ENIM
MENGUNAKAN METODE PIECES**

KARYA AKHIR

Diajukan oleh:

Randi Suhaimi

191410072

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE KABUPATEN MUARA ENIM MENGGUNAKAN METODE PIECES

Disusu Oleh:

Randi Suhaimi

191410072

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

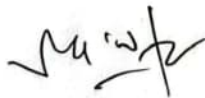
Palembang, 31 Juli 2025

Fakultas Sains Teknologi

Universitas Bina Darma

Dekan

Dosen Pembimbing



Susan Dian Purnamasari, M.Kom

NIDN. 0212047101



Fakultas Sains Teknologi

Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI, MKM

NIDN. 0228099101

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul " ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE KABUPATEN MUARA ENIM MENGGUNAKAN METODE PIECES" Oleh "Randi Suhaimi" telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jum'at tanggal 18 Juli 2025.

Komisi Penguji

1. Ketua : Susan Dian Purnamasari, S.Kom., M.Kom (.....)
2. Anggota : Evi Yulianingsih, S.Kom., M.M., M.Kom (.....)
3. Anggota : Rahayu Amalia, S.Kom., M.Kom (.....)

Mengetahui,

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina
Darma

Ketua,

Universitas Bina
Darma
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Randi Suhaimi

NIM : 191410072

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 31 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Randi Suhaimi
Randi Suhaimi

191410072

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

فَاِنَّمَّا الْعُسْرُ يُسْرًا ۝

“fa inna ma‘al-‘usri yusrâ

Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”

~Al-Insyirah · Ayat 5~

“Melamban bukanlah hal yang tabu, kadang itu yang kau butuh

Bersandar hibahkan bebanmu.

Jalanmu kan sepanjang niatmu, simpan tegar dalam hati.

Terus berenang lanjutlah mendaki.”

~perunggu - 33x~

“ Tak ada yang tahu kapan kau mencapai tuju, dan percayalah bukan urusanmu
untuk menjawab itu, bersender pada waktu.hidup bukan saling mendahului,
bermimpilah sendiri – sendiri .“

~ Hindia – Besok Mungkin Kita Sampai~

ABSTRAK

Website resmi Kabupaten Muara Enim merupakan salah satu sarana informasi dan pelayanan publik yang penting bagi masyarakat. Namun, belum diketahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap website tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode PIECES, yang mencakup aspek Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service. Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan survei terhadap pengguna website melalui kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur kepuasan dalam setiap aspek PIECES. Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek Performance dan Service memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna, sementara aspek Information dan Efficiency juga menunjukkan kontribusi yang signifikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun website sudah memenuhi sebagian besar kebutuhan pengguna, masih terdapat area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

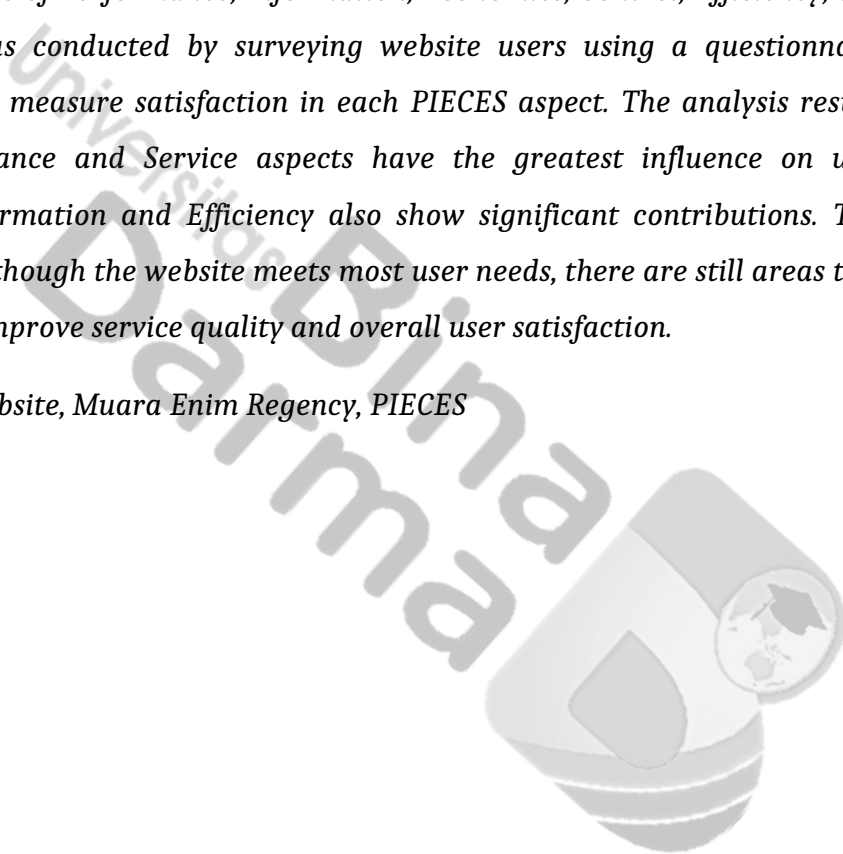
Kata Kunci : Analisis, Website, Kabupaten Muara Enim , PIECES



ABSTRACT

The official website of Muara Enim Regency is an important source of information and public services for the community. However, the level of user satisfaction with the website remains unknown. This study aims to analyze user satisfaction using the PIECES method, which covers the aspects of Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, and Service. This study was conducted by surveying website users using a questionnaire specifically designed to measure satisfaction in each PIECES aspect. The analysis results indicate that Performance and Service aspects have the greatest influence on user satisfaction, while Information and Efficiency also show significant contributions. This study concludes that although the website meets most user needs, there are still areas that need improvement to improve service quality and overall user satisfaction.

Keywords: Analysis, Website, Muara Enim Regency, PIECES



KATA PENGANTAR

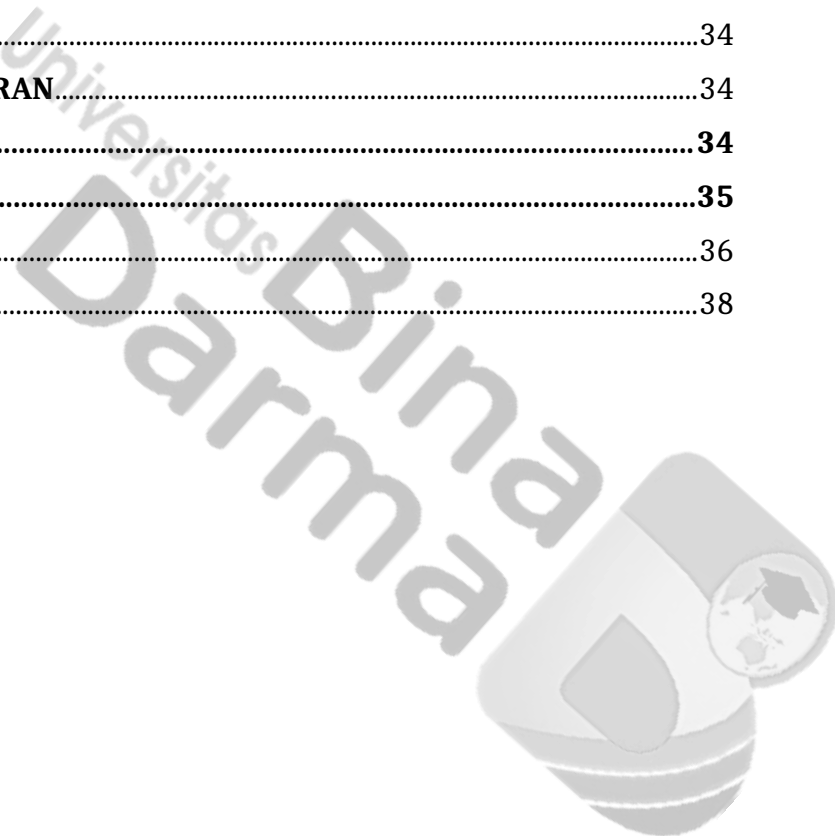
Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Penelitian ini. Penyelesaian laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M, selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM, selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Susan Dian Purnamasari, M.Kom, sebagai pembimbing yang telah dengan tulus dan sabar membimbing serta memberikan arahan, sehingga laporan penelitian ini dapat diselesaikan.
5. Para dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bina Darma yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan.
6. Kedua orang tua Muhammad Nur dan Siti Sarah yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang selama proses penulisan skripsi ini.
7. Terakhir untuk diri sendiri terima kasih telah berjuang, bertahan , bekerja keras, berani melangkah untuk bermimpi agar dapat terus memperbaiki diri sehingga mampu menjadi versi terbaik dari sebelumnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Analisis.....	5
2.2 Kepuasan Pengguna.....	6
2.3 Website Pemerintah Daerah.....	6
2.4 Metode PIECES.....	7
2.5 Penelitian Terdahulu.....	9
BAB III.....	11
METODOLOGI PENELITIAN.....	11
3.1 Waktu dan Tempat.....	11
3.2 Alat dan Bahan.....	11
3.4 Metode Penelitian.....	11
3.5 Identifikasi Masalah.....	12
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	13
3.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	18

3.8 Analisis Data.....	18
BAB IV.....	20
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Hasil Uji Validitas.....	20
4.2 Uji Realibilitas.....	26
4.3 Analisis Data dan Perhitungan.....	27
4.4 Pembahasan.....	32
BAB V.....	34
KESIMPULAN DAN SARAN.....	34
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA.....	36
LAMPIRAN.....	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	12
Gambar 4. 1 Reliability Statistics	27



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahuu.....	9
Tabel 3. 1 Pernyataan Penelitian	14
Tabel 3. 2 Skala likert.....	16
Tabel 3. 3 Penilaian Tingkat Kepuasan	19
Tabel 4. 1 Correlations Variabel Performance.....	20
Tabel 4. 2 Correlations Variabel Information and Data.....	21
Tabel 4. 3 Correlations Variabel Economics	22
Tabel 4. 4 Correlations Variabel Control and Security	23
Tabel 4. 5 Correlations Variabel Efficiency	23
Tabel 4. 6 Correlations Variabel Service.....	24
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	25
Tabel 4. 8 Hasil Uji Realibilitas.....	26
Tabel 4. 9 Variabel Performace.....	27
Tabel 4. 10 Variabel Informations.....	28
Tabel 4. 11 Variabel Economics.....	29
Tabel 4. 12 Variabel Control and Security.....	29
Tabel 4. 13 Variabel Efficiency.....	30
Tabel 4. 14 Variabel Service.....	31
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Hasil Perhitungan.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Website Kabupaten Muara Enim.....	38
---	----

