

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM INFORMASI  
AKADEMIK (SIMAK) UNIVERSITAS SRIWIJAYA DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *PIECES FRAMEWORK***

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi di  
Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh

**Siti Nurhanifah**

**NIM 09031181823133**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**JUNI 2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM INFORMASI  
AKADEMIK (SIMAK) UNIVERSITAS SRIWIJAYA DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *PIECES FRAMEWORK***

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi  
di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

**Siti Nurhanifah**

**NIM 09031181823133**

**Disetujui,**

**Palembang, Juni 2022**

**Pembimbing,**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi,**

**Endang Lestari Ruskan, M.T**

**NIP 197811172006042001**

**Dwi Rosa Indah, M.T**

**NIP 198201132015042001**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Nurhanifah

NIM : 09031181823133

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Universitas Sriwijaya dengan Menggunakan Metode *PIECES Framework*

Hasil Pengecekan *Ithenticate/Turnitin* : 6 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Indralaya, Juni 2022



Siti Nurhanifah  
0931181823133



## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 8 Juni 2022

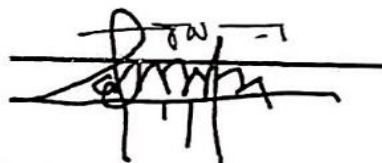
Nama : Siti Nurhanifah

NIM : 09031181823133

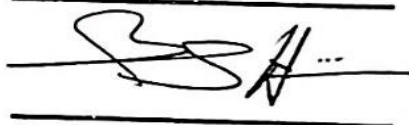
Judul : Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Universitas Sriwijaya Dengan Menggunakan Metode *PIECES Framework*

Tim Penguji:

1. Pembimbing : Dwi Rosa Indah, M.T.



2. Ketua Penguji : Dr. Ermatita, M.Kom.



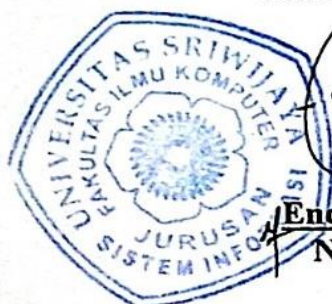
3. Penguji 1 : Yadi Utama, M.Kom.



4. Penguji 2 : Putri Eka. Sevtiyuni, M.T.



**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



  
**Endang Lestari Ruskan, M.T.**  
NIP 197811172006042001

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*“Do your best at every oppotunity that you have”*

#### **Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:**

- ❖ Allah SWT
- ❖ Kedua orang tua, Kakak, Adik dan Keluarga besar saya
- ❖ Dosen Pembimbing dan Penguji
- ❖ Dosen dan Pegawai Fasilkom Unsri
- ❖ Sahabat dan Teman terbaik saya
- ❖ Sistem Informasi 2018
- ❖ Almamater tercinta Universitas Sriwijaya

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillahirabbil'amin.* Segala puji bagi Allah SWT. dan rasa syukur atas segala nikmat, rahmat, rezeki, hidayah, dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Universitas Sriwijaya dengan Menggunakan Metode PIECES Framework”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Selama proses penyusunan Skripsi, Penulis banyak memperoleh bimbingan, arahan, dukungan, nasihat, dan do'a dari berbagai pihak sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, anugrah ilmu, kesempatan, kemudahan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Bapak Jaidan Jauhari, M.T., Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T., Sebagai Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer.
4. Ibu Dwi Rosa Indah, M.T., Sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam memberikan arahan, bimbingan, nasihat, serta saran dan kritik yang membangun dalam Penulisan skripsi ini. Semoga Allah selalu melimpahkan Rahmat-Nya kepada Ibu.
5. Bapak Fathoni, MMSI Sebagai Dosen Pembimbing akademik dan Semua Dosen yang telah memberikan ilmu dan nasihatnya selama masa perkuliahan yang sangat berguna bagi Penulis.
6. Bapak Muhammad Rusli, S.Kom.,M.Kom Selaku Sub Koordinator Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi UPT TIK Universitas Sriwijaya yang telah memberikan arahan terkait pengambilan data penelitian dan memberikan motivasi serta pengalaman kepada Penulis.
7. Kedua orang tua tercinta (Ibunda Sapti Rahayu dan Ayahanda Sularto) yang telah membesarkan penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang yang tiada terkira serta selalu memberikan dukungan dan semangat. Kakak tercinta (Fristina Nur Setyarti) yang selalu memberikan nasihat-nasihat terbaiknya, Adik tercinta (Muhammad Andrian Randika) yang selalu menemani dan memberikan canda tawa. Sehingga berkat dukungan kalian Skripsi ini dapat diselesaikan.

8. Keluarga Kos Griya Sultan terkhusus sahabat terbaik saya Wahyu Desiana yang telah sabar dan setia menemani selama 4 tahun tinggal se-atap, Aprizka Umi Aulia yang selalu pengertian dan peduli dan Mbak Merin yang selalu memberikan motivasinya kepada kami. Terimakasih atas kehangatan dan kenangan yang takkan pernah terlupakan yang telah kalian berikan.
9. Seluruh teman seperjuangan Sistem Informasi Reguler 2018 terkhusus sahabat terbaik saya Nadya Nurfadillah yang telah menemani dan membantu dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan dengan kenangan yang sangat berkesan, Wahyu Nugroho Bhayangkara yang selalu bersedia untuk mengantar dan menjemput dan juga orang terpercaya untuk dititipkan berkas penting, Thomas Al Kadafi yang selalu memberikan informasi ter-*update* terkait perkuliahan, Muhammad Saputra yang juga sering direpotkan dan selalu bisa diandalkan. Aleksi yang selalu siap sedia memberikan bantuan dalam hal apapun, dan Aulia Abdurrahman yang sering membantu dalam tugas perkuliahan. Berkat kalian penulis melewati masa perkuliahan dengan indah.
10. Keluarga besar HIMSI, LDF WIFI, dan DPM KM Fasilkom Unsri yang telah memberikan pengalaman berharga bagi penulis selama menjalani masa perkuliahan, semoga pengalaman yang didapat dapat bermanfaat dikemudian hari.
11. Serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik moril maupun materil yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna, Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran serta masukan yang bersifat membangun dari semua pihak agar menjadi perbaikan dan penyempurna di masa mendatang.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan semua pihak dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

Indralaya, Juni 2022

Siti Nurhanifah  
0931181823133

# EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIMAK) UNIVERSITAS SRIWIJAYA DENGAN MENGUNAKAN METODE *PIECES FRAMEWORK*

Oleh

Siti Nurhanifah 09031181823133

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

Email: [sitinurhanifah76@gmail.com](mailto:sitinurhanifah76@gmail.com)

## ABSTRAK

Universitas Sriwijaya adalah salah satu perguruan tinggi yang menjadi pusat pengembangan serta teknologi telah mengimplementasikan teknologi informasi dengan mengembangkan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) yang dikembangkan oleh tim ICT Universitas Sriwijaya. SIMAK dibuat bertujuan untuk mempermudah pengolahan data administrasi secara elektronik bagi mahasiswa Universitas Sriwijaya. Sistem Informasi Akademik (SIMAK) diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat, cepat dan tepat tanpa mengurangi kualitas informasi yang disajikan. Tetapi hal ini tidak sesuai dengan yang terjadi dilapangan. Mengingat Sistem Informasi Akademik berfungsi untuk memenuhi kebutuhan kelompok pengguna yakni termasuk mahasiswa, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas sistem informasi akademik dengan menggunakan metode *PIECES Framework*. Metode *PIECES Framework* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sistem informasi yang diberikan berdasarkan enam aspek *PIECES* yakni *Performance* (Kinerja), *Information and Data* (Informasi dan Data), *Economics* (Ekonomi), *Control and Security* (Kontrol dan Keamanan), *Efficiency* (Efisiensi), serta *Service* (Pelayanan). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *PIECES*, pada variabel *performance* mendapatkan nilai rata-rata tingkat kepuasan (3,75). Pada variabel *Information and Data* (3,96). Pada Variabel *Economics* (3,74). Pada Variabel *Control and Security* (3,90). Pada variabel *Efficiency* (4,09). Pada variabel *Service* (4,13). seluruh variabel yang digunakan untuk melakukan evaluasi SIMAK UNSRI berada pada kategori PUAS. sehingga dapat disimpulkan bahwa SIMAK UNSRI memberikan pelayanan yang baik dan mendapatkan respon positif dari mahasiswa Universitas Sriwijaya.

**Kata Kunci : Evaluasi, Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi Akademik, *PIECES Framework***



# **EVALUATION OF USER SATISFACTION IN ACADEMIC INFORMATION SYSTEM SRIWIJAYA UNIVERSITY USING THE PIECES FRAMEWORK METHOD**

By

Siti Nurhanifah 09031181823133

*Information system, Faculty of computer science, Sriwijaya University*

Email: [sitinurhanifah76@gmail.com](mailto:sitinurhanifah76@gmail.com)

## **ABSTRACT**

Sriwijaya University is one of the universities that is the center of development and technology has implemented information technology by developing an Academic Information System developed by the Sriwijaya University ICT team. The Academic Information System was created with the aim of simplifying administrative data processing electronically for Sriwijaya University students. The Academic Information System is expected to provide accurate, fast and precise information without compromising the quality of the information presented. But this is not in accordance with what is happening in the field. Considering that the Academic Information System functions to meet the needs of user groups, including students, it is necessary to evaluate the quality of the academic information system using the PIECES Framework method. The PIECES Framework method is a method used to measure user satisfaction with the quality of information system services provided based on six PIECES aspects, namely Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, and Service. Based on the results of research that has been carried out using the PIECES method, the performance variable gets an average value of satisfaction level (3.75). In the Information and Data variable (3.96). On the Variable Economics (3,74). On Variable Control and Security (3.90). On the Efficiency variable (4.09). On the Service variable (4,13). all variables used to evaluate the Sriwijaya University Academic Information System are in the PUAS category. so it can be concluded that the Sriwijaya University Academic Information System provides good service and gets a positive response from Sriwijaya University students.

**Keywords: Evaluation, User Satisfaction, Academic Information System, PIECES Framewok**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	4
1.3    Tujuan Penelitian .....	4
1.4    Manfaat Penelitian .....	4
1.5    Batasan Masalah .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1    PIECES <i>Framework</i> .....	6
2.2    Profil Universitas Sriwijaya .....	9
2.1.1    Sejarah Universitas Sriwijaya .....	9
2.2.1    Struktur Pimpinan Universitas Sriwijaya.....	11
2.2.2    Visi Universitas Sriwijaya .....	11
2.2.3    Misi Universitas Sriwijaya.....	12
2.2.4    Tujuan Universitas Sriwijaya .....	12
2.2.5    Fakultas di Universitas Sriwijaya.....	13
2.3    Pengertian Sistem Informasi Akademik.....	18
2.4    Pengertian Kepuasan Pengguna Sistem Informasi .....	24
2.5    Pengertian Populasi dan Sampel.....	24

2.6	Pengertian Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	25
2.7	Penelitian Sebelumnya .....	26
2.7.1	Penerapan <i>PIECES Framework</i> sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengguna Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya .....	26
2.7.2	Analisis Kepuasan Pengguna <i>Google Classroom</i> Menggunakan <i>PIECES Framework</i> (Studi Kasus: Prodi Sistem Informasi UIN Jakarta) ...	26
2.7.3	Analisis dan Evaluasi Penerapan Sistem Informasi <i>Smart Library</i> Amikom <i>Resource Centre</i> dengan Metode <i>PIECES Framework</i> .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>28</b>
3.1	Tahapan Penelitian.....	28
3.2	Studi Literatur .....	28
3.2.1	Studi Pustaka.....	28
3.2.2	Studi Lapangan .....	29
3.3	Identifikasi Masalah .....	29
3.4	Penentuan Model .....	30
3.5	Penyusunan Kuesioner .....	30
3.6	Penyebaran Kuesioner .....	31
3.6.1	Populasi .....	31
3.6.2	Sampel.....	32
3.7	Pilot Test .....	33
3.8	Pengujian Validitas dan Reliabilitas data.....	33
3.9	Pengumpulan Data .....	35
3.10	Analisis Data dan Evaluasi.....	35
3.11	Hasil Penelitian .....	36
3.12	Rekomendasi .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>37</b>
4.1	Studi Literatur .....	37
4.2	Identifikasi Masalah .....	37
4.3	Penentuan Model .....	37
4.4	Penyusunan Kuesioner .....	38

4.5	Penyebaran Kuesioner .....	38
4.5.1	Validasi Kuesioner .....	38
4.6	Pilot Test .....	41
4.7	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
4.7.1	Uji Validitas .....	41
4.7.2	Uji Reliabilitas .....	42
4.8	Pengumpulan Data .....	43
4.9	Hasil dan Pembahasan .....	43
4.10	Rekapitulasi Hasil Akhir Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pengguna.....	51
4.11	Rekomendasi .....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>55</b>
5.1	Kesimpulan .....	55
5.2	Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>57</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Pimpinan Universitas Sriwijaya .....	11
Gambar 2.2 Menu <i>login</i> .....	19
Gambar 2.3 Halaman Depan.....	20
Gambar 2.4 <i>Menu</i> Data Pribadi .....	20
Gambar 2.5 <i>Menu</i> Data Akademik.....	21
Gambar 2.6 <i>sub menu</i> Kartu Rencana Studi (KRS) .....	21
Gambar 2.7 <i>sub menu</i> Kartu Hasil Studi (KHS) .....	22
Gambar 2.8 <i>sub menu</i> Transkrip Nilai .....	22
Gambar 2.9 <i>menu</i> SULIET/USEPT .....	23
Gambar 2.10 <i>menu</i> pendaftaran KKN.....	23
Gambar 2.11 <i>menu setting password</i> .....	24
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	28
Gambar 3.2 Distribusi Nilai $r_{tabel}$ .....	34

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Skala Likert .....	31
Tabel 3.3 Tingkat Kepuasan .....	31
Tabel 4.1 Pertanyaan yang divalidasi .....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas .....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Variabel <i>Performance</i> .....	44
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Variabel <i>Information and Data</i> .....	45
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Variabel <i>Economics</i> .....	47
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Variabel <i>Control and Security</i> .....	48
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Variabel <i>Efficiency</i> .....	49
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Variabel <i>Service</i> .....	50
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna .....	51
Tabel 5.1 Hasil Rata-Rata Tingkat Kepuasan .....	55

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Wawancara Mahasiswa .....	A-1
Lampiran 2 Wawancara UPT TIK .....	B-7
Lampiran 3 Dokumentasi.....	C-9
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian .....	D-10
Lampiran 5 Validasi Kuesioner .....	E-11
Lampiran 6 Uji Validitas .....	F-13
Lampiran 7 Uji Reliabilitas .....	G-14
Lampiran 8 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner .....	H-15
Lampiran 9 Hasil Jawaban Responden .....	I-16
Lampiran 10 Form Perbaikan .....	J-22

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dengan adanya sistem informasi, dapat memudahkan dan mempercepat penyebaran informasi. Oleh sebab itu, banyak perguruan tinggi berlomba-lomba dalam meningkatkan pembelajaran melalui pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas sistem informasi khususnya dalam perkuliahan. Salah satu sistem informasi yang digunakan oleh perguruan tinggi adalah sistem informasi akademik. (Widiati, 2016).

Universitas Sriwijaya adalah sebuah perguruan tinggi yang salah satu menjadi pusat pengembangan serta teknologi telah mengimplementasikan teknologi informasi dengan mengembangkan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) yang dikembangkan oleh tim ICT Universitas Sriwijaya. SIMAK dibuat bertujuan untuk mempermudah pengolahan data administrasi secara elektronik bagi mahasiswa Universitas Sriwijaya.

SIMAK digunakan oleh mahasiswa dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan seperti, jadwal perkuliahan, informasi transkrip nilai, daftar hasil SULIET dan informasi pendaftaran calon peserta kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN). Untuk melakukan administrasi akademik seperti, mengisi kartu rencana studi (KRS) secara daring. Sistem Informasi Akademik (SIMAK) diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat, cepat dan tepat tanpa mengurangi kualitas informasi yang disajikan. Tetapi hal ini tidak sesuai dengan yang terjadi dilapangan seperti, ketika jadwal pengisian KRS dimulai, SIMAK tidak jarang sulit untuk diakses, kemudian jumlah



kelas yang dibuka pada mata kuliah wajib, tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa yang akan mengambil mata kuliah wajib tersebut. Lalu jadwal perkuliahan yang tertera pada SIMAK, sering tidak sesuai karena jadwal tersebut tidak diperbaharui jika terdapat perubahan.

Mengingat Sistem Informasi Akademik berfungsi untuk memenuhi kebutuhan kelompok pengguna yakni termasuk mahasiswa, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas sistem informasi akademik. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi, salah satunya adalah model analisis *PIECES Framework*. Metode *PIECES Framework* adalah suatu metode untuk mengukur suatu nilai apakah variabel yang digunakan dapat berperan dengan baik pada kualitas layanan yang diberikan. Pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan dapat menggunakan metode ini. (Sari, Rizkyta Yolanda, 2021). *PIECES Framework* mempunyai tiga poin pendukung yakni permasalahan, rekomendasi, dan panduan. Metode ini dapat dipertimbangkan untuk melakukan pengembangan dan perbaikan sistem dan menghasilkan sesuatu hal yang baru pada sistem (Whitten & Bentley, 2007).

Dibandingkan dengan beberapa metode lain, metode *PIECES Framework* lebih memiliki keunggulan, misalnya dengan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*. Metode TAM digunakan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan individu kepada sistem teknologi informasi yang diidentifikasi oleh 5 aspek penting, yaitu: persepsi pengguna tentang kemudahan dan kenyamanan, persepsi pengguna tentang kegunaan dan manfaat, kebiasaan pengguna,

serta tujuan penggunaan dan kondisi penggunaan yang sebenarnya. (Martunus et al., 2019)

Kemudian pada metode *Website Usability Evaluation tool* (WEBUSE) adalah metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi *usability* sebuah *website* untuk mengidentifikasi masalah *usability* yang baik dan buruk untuk berbagai jenis situs web. Metode *WEBUSE* terdiri dari 24 pertanyaan yang dibagi menjadi 4 kategori yaitu, *Content Organization and Readability*. Konten dapat dikatakan baik apabila konten mudah untuk dipahami oleh pengguna, jelas serta tertata dengan baik. Pengguna dapat memahami suatu *website* dengan cepat, menandakan *website* tersebut tersusun dengan menurut Leavitt dan Shneiderman dalam (Marcus, 2011). Sementara itu, *Readability* suatu *website* dapat mengukur apakah sistem beroperasi dengan baik serta memberikan suatu informasi yang akurat atau tidak. (Baltzan dan Phillips, 2009). *Navigation and Links, User Interface Design*, serta *Performance and Effectiveness* (Simatupang et al., 2020).

Pada penelitian ini menggunakan metode analisis kerangka *PIECES Framework*. *PIECES Framework* juga dapat digunakan untuk proses evaluasi sistem yang mencakup 6 aspek utama yakni, *Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency*, serta *Service*. Analisis serta evaluasi sistem dapat dilakukan secara rinci dan menyeluruh oleh *PIECES Framework*. Oleh karena itu, *PIECES Framework* dapat mengidentifikasi kelebihan serta kekurangan pada sistem dan dapat digunakan untuk referensi pengembangan lebih lanjut untuk sistem selanjutnya (Kinanti et al., 2021).

Oleh karena itu, penulis mengajukan judul “**Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Universitas Sriwijaya dengan Menggunakan Metode PIECES Framework**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa dalam penggunaan Sistem Informasi Akademik Universitas Sriwijaya?
2. Bagaimana kualitas pelayanan dari Sistem Informasi Akademik Universitas Sriwijaya?
3. Berdasarkan metode analisa *PIECES Framework*, bagaimana evaluasi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dari SIMAK Universitas Sriwijaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik Universitas Sriwijaya dengan menerapkan metode analisa *PIECES framework*.Manfaat Penelitian

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat memberikan evaluasi dan rekomendasi terhadap kualitas pelayanan dari Sistem Informasi Akademik Universitas Sriwijaya.

### 1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan per-masalahan dapat terarah serta tidak terlalu meluas dan tidak menyimpang dari batasan masalah, peneliti membuat batasan masalah sebagai berikut:

1. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik Universitas Sriwijaya, peneliti menggunakan metode *PIECES Framework*.
2. Responden pada penelitian ini merupakan mahasiswa Strata Satu (S1) Universitas Sriwijaya
3. Pada penelitian ini, variabel yang digunakan yakni, Kinerja (*Performance*), Informasi (*Information*), Pemanfaatan Biaya (*Economics*), Kontrol (*Control*), Efisiensi (*Efficiency*), Pelayanan (*Service*)



## DAFTAR PUSTAKA

- Alfhatanen, R. P. (2020). *Evaluasi Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Metode Webuse*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Dwiyantoro. (2019). *Analisis dan Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Smart Library Amikom Resource Centre Dengan Metode Pieces Framework*.
- Fatoni, A., Adi, K., & Widodo, A. P. (2020). PIECES Framework and Importance Performance Analysis Method to Evaluate the Implementation of Information Systems. *E3S Web of Conferences*, 202, 0–10. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202020215007>
- Gondewa, T., Utami, S. F., & Widiyanto, S. R. (2020). EVALUASI KUALITAS SISTEM IINFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE McCALL PADA RSU Dr. SLAMET GARUT. *Kurawal-Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri*, 3(1), 58-65.
- Herdiansyah. (2002). Bab 2 Tinjauan Pustaka Pariwisata. *Pengembangan Dan Pembangunan Pariwisata*, 15–29.
- Kamaluddin, M. H., & Suyatno, D. F. (2020). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM AKADEMIK TERPADU (SIKADU) DI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA. *Jurnal Manajemen Informatika*, 11(1).
- Kinanti, N., Putri, A., & Indriyanti, A. D. (2021). *Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu ( SIAKADU ) pada Universitas Negeri Surabaya*. 02(02), 78–84.
- Lrviana, A. (2019). Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen Tentang Promosi Dan Store Atmosphere Serta Pengaruhnya Terhadap Preferensi Konsumen Pada Caribou Coffee PVJ Dan Starbucks Coffee PVJ. *Universitas Katolik Parahyangan*, 57–77. [http://repository.unpas.ac.id/32885/4/BAB III revisi.pdf](http://repository.unpas.ac.id/32885/4/BAB_III_revisi.pdf)
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi*.
- Maiyanti, S. I., Irmeilyana, I., & Verawaty, V. (2010). Applied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services.
- Martunus, M., Agushybana, F., & Nugraheni, S. A. (2019). Evaluasi Penerimaan Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Ibu Dengan Metode Tam Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 212–216. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.3.2019.212-216>

- Mayangsari, D. (2018). Uji Validitas Konstruk Instrumen Moral Disengagement. *Jurnal Pengukuran Psikologi Dan Pendidikan Indonesia (JP3I)*, 5(1). <https://doi.org/10.15408/jp3i.v5i1.9242>
- Muslih, M., Wardhiyana, L., & Widiyanto, S. R. (2021). Analysis and Evaluation of ERP Information System User Satisfaction PT. Bozzetto Indonesia Using Pieces Framework. *Jurnal Mantik*, 4(4), 2588-2598.
- Nugroho, H. P., & Lestyowati, J. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Aplikasi SAKTI dengan PIECES Framework. *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 5(2), 93–104. <https://doi.org/10.33105/itrev.v5i2.188>
- OKTAVIAN, D. (2018). Sampel. *Jurnal Novum*, 1(1), 19–29.
- Priyadi, W., & Marleen, O. (2020). Analisis Website Menggunakan Metode PIECES di PT Majapahit Teknologi Nusantara. *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 19(4), 575-588.
- Sari, Rizkyta Yolanda, N. E. (2021). InfoTekJar : Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan Analisis Kepuasan Pengguna Google Classroom Menggunakan PIECES Framework ( Studi Kasus : Prodi Sistem Informasi UIN Jakarta ). *Jurnal Nasional Informatika Dan Teknologi*, 2.
- Simatupang, H., Widowati, S., & Riskiana, R. R. (2020). *Evaluasi Website Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Menggunakan Metode WEBUSE dan Importance-Performance Analysis ( IPA )*. 7(3), 9804–9821.
- Sugiyono, P. D. (2006). Statistika untuk penelitian. *Bandung: CV. Alfabeta*, 21.
- Utama, A. W. (2016). Evaluasi Kinerja dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SI AK) dengan Metode PIECES dan EUCS. *Jurnal Citra Widya Edukasi*, 8(1), 18–32.
- Wahyudin, A., Kom, S., & Komputer, I. (n.d.). Sistem Informasi Pendidikan Sistem Informasi Korporat. *Universitas Stuttgart*, 2398.
- Whitten, & Bentley. (2007). Systems Analysis and Design Methods. In *Human Factors in Land Use Planning and Urban Design*. <https://doi.org/10.1201/9781315587363-10>
- Widiati, W. (2016). *PARADIGMA Vol. XVIII. No.2 September 2016*. XVIII(2), 81–88.
- Wisudhiawan, gede agung ary. (2013). Kepuasan Pengguna. In *Kebijakan Kesehatan Indonesia* (Vol. 5, Issue 1, pp. 11–19).
- Wulandari, R. A., & Tambotoh, J. J. (2022). Evaluation of Cloud Storage Services Using PIECES Method. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 11(1), 239-250.