

**ANALISIS KINERJA DAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI
JAKI MENGGUNAKAN METODE PIECES DAN EUCS**

TUGAS AKHIR



MUHAMMAD HAECAL ATALLA

1172002021

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2022**

**ANALISIS KINERJA DAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI
JAKI MENGGUNAKAN METODE PIECES DAN EUCS**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer



MUHAMMAD HAECAL ATALLA

1172002021

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Haecal Atalla

NIM : 1172002021

Tanda Tangan : 

Tanggal : 17 Juli 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Haecal Atalla
NIM : 1172002021
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik & Ilmu Komputer
Judul : Analisis Kinerja dan Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi JAKI
Menggunakan Metode PIECES dan EUCS

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom.

Penguji 1 : Reyful Rey Fatri, S.Si, M.Sc.

Penguji 2 : Dr. Shidiq Al Hakim, S.Kom., M.Kom.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 17 Juli 2023

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) Pihak Jakarta Smart City yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 3) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- 4) Muhammad Ihsan Sanubari dan Uke Widya Ningtyas selaku teman saya yang membantu saya dalam mengerjakan dan memberikan semangat dalam menyusun tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu

Jakarta, 17 Juli 2023



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Haecal Atalla

NIM : 1172002021

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Kinerja dan Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi JAKI Menggunakan Metode PIECES dan EUCS

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 17 Juli 2023

Yang Menyatakan



Muhammad Haecal Atalla

Analisis Kinerja dan Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi JAKI Menggunakan Metode PIECES dan EUCS

Muhammad Haecal Atalla

1172002021

ABSTRAK

Aplikasi JAKI merupakan aplikasi pusat informasi dan layanan masyarakat resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari warga Jakarta. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja dan kepuasan pengguna aplikasi JAKI. Terdapat 2 metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu PIECES dan EUCS. Metode PIECES digunakan untuk menganalisis kinerja sebuah aplikasi yang ditinjau dari pihak internal pengelola aplikasi JAKI. Adapun metode EUCS digunakan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna terhadap aplikasi JAKI. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada perhitungan analisis pada metode PIECES semua variabel yang ada dikategorikan puas. Pada metode EUCS terdapat 2 variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *accuracy* dan *format*, sedangkan variabel *content*, *ease of use* dan *timeliness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Analisis kinerja, kepuasan pengguna, PIECES, EUCS.

**PERFORMANCE ANALYSIS AND CUSTOMER SATISFACTION ON JAKI
APPLICATIONS USING PIECES AND EUCS METHODS**

Muhammad Haecal Atalla

1172002021

ABSTRACT

JAKI application is an official information center and community service application made by the Provincial Government of DKI Jakarta, the JAKI application is made to meet the daily needs of Jakarta residents. The purpose of this study is to find out how the performance and user satisfaction of the JAKI application are. There are 2 research methods used in this study, namely PIECES and EUCS. The PIECES method is used to analyze the performance of an application in terms of internal JAKI application developer. The EUCS method is used to find out how user satisfaction is with the JAKI application. The results of this study indicate that in the calculation analysis of the PIECES method, all existing variables are categorized as satisfied. In the EUCS method, there are 2 variables that influence user satisfaction, namely the accuracy and format variables, while the content, ease of use and timeliness variables do not affect user satisfaction.

Keywords: Performance analysis, user satisfaction, PIECES, EUCS.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	2
1.4 Batasan Masalah	2
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	3
1.7 Sistematika Penulisan	3
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Aplikasi <i>Mobile</i>	5
2.2 Kepuasan Pengguna.....	5
2.3 Kinerja	6
2.4 <i>PIECES Framework</i>	7
2.5 EUCS	10

2.6	Penelitian Terdahulu	12
BAB III		16
METODE PENELITIAN		16
3.1	Kerangka Penelitian	16
3.2	Populasi dan Sampel	18
3.2.1	Populasi	18
3.2.2	Sampel	18
3.3	Metode Pengumpulan Data	19
3.3.1	Teknik Pengumpulan Data	20
3.4	Teknik Analisis Data	23
3.4.1	Uji Instrumen Penelitian	23
3.4.2	Analisis Perhitungan PIECES	24
3.4.3	Analisis Regresi Linear Berganda	25
3.4.4	Uji Hipotesis	26
3.5	Objek Penelitian	27
3.5.1	Jakarta <i>Smart City</i>	27
3.5.2	Visi Jakarta <i>Smart City</i>	28
3.5.3	Struktur Organisasi	28
3.5.4	JAKI (Jakarta Kini)	29
BAB IV		31
HASIL DAN PEMBAHASAN		31
4.1	Hasil Analisis Berdasarkan Metode PIECES dan EUCS	31
4.1.1	Karakteristik Responden PIECES	31
4.1.2	Karakteristik Responden EUCS	33
4.1.3	Uji Instrumen Penelitian PIECES	35
4.1.4	Uji Instrumen Penelitian EUCS	37

4.1.5 Analisis Perhitungan PIECES	39
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda EUCS.....	43
4.1.7 Uji Hipotesis EUCS	44
4.1 Pembahasan	48
4.2.1 Berdasarkan Perhitungan PIECES	48
4.2.2 Berdasarkan Uji Hipotesis EUCS.....	48
BAB V	50
KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3. 1 Kerangka Penelitian.....	17
Tabel 3. 2 Skala Likert	19
Tabel 3. 3 Kuesioner PIECES	20
Tabel 3. 4 Kuesioner EUCS	22
Tabel 3. 5 Kategori Penilaian PIECES	24
Tabel 3. 6 Penilaian Uji Korelasi	27
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas PIECES.....	35
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas PIECES	37
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas EUCS.....	37
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas EUCS	38
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Performance	39
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Information	40
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan Economics	40
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Control	41
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan Efficiency.....	41
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan Service	42
Tabel 4. 11 Hasil Regresi Linear Berganda.....	43
Tabel 4. 12 Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	45
Tabel 4. 13 Hasil Simultan Uji F.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lambang Jakarta <i>Smart City</i>	27
Gambar 3. 2 Struktur Jakarta <i>Smart City</i>	28
Gambar 3. 3 Lambang JAKI	29
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden PIECES	31
Gambar 4. 2 Usia Responden PIECES	32
Gambar 4. 3 Jabatan Responden PIECES	32
Gambar 4. 4 Jenis Kelamin Responden EUCS	33
Gambar 4. 5 Usia Responden EUCS	34
Gambar 4. 6 Pekerjaan Responden EUCS.....	35
Gambar 4. 7 Nilai Rata-Rata Variabel PIECES	48