

ANALISIS SITUS WEB FORUM OTATIK MENGUNAKAN METODE PIECES DI DINAS KOMINFO KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

Ramacos Fardela^{*1}, dan Al Hafidz Abdu Aziz²

¹Departement Fisika, FMIPA, Universitas Andalas

²Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh

Email: ramacosfardela@sci.unand.ac.id¹,

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi saat ini menjadi suatu cara yang efektif dan efisien untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Salah satunya pada web Forum OTATIK milik Dinas Kominfo Kabupaten Lima Puluh Kota. OTATIK sendiri memiliki kepanjangan yaitu Obrolan Tentang Teknologi Informatika karena pada forum web ini kita dapat menemukan berbagai macam topik diskusi tentang teknologi dan informasi yang disajikan dari berbagai pihak baik dari Dinas KOMINFO Kabupaten Lima Puluh Kota maupun sumber lainnya. Serta terdapat juga berbagai macam artikel – artikel dari bidang – bidang yang ada di Dinas KOMINFO Kabupaten Lima Puluh Kota. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa konten - konten yang terdapat situs website dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction) menggunakan metode PIECES. Hasil menunjukkan bahwa masing-masing indikator yaitu performa, Information, ekonomi dan analisa control situs web forum OTATIK menunjukkan bahwa pengendalian situs ini sudah sangat baik karena diatur penuh oleh admin. Namun bagi user masih belum terbiasa atau cenderung mengenai navigasinya. Informasi yang disajikan masih dalam peningkatan kualitas terlihat dari hasil kuesioner pengguna masih banyak informasi yang masih cenderung dipahami pengguna. Semoga situs OTATIK ini mampu mengefisiensi penyampian solusi bagi admin dan pengguna kedepannya.

Kata Kunci: Analisis, PIECES, Tingkat Kepuasan, OTATIK

Abstract

The development of information technology today has snowballed. The use of information and communication technology today has become an effective and efficient way to convey information to the public. One is on the OTATIK Forum web belonging to the “Dinas Kominfo Kabupaten Lima Puluh Kota”. OTATIK itself has an abbreviation, namely chat about Information Technology, because on this web forum, we can find various topics of discussion about technology and information presented from multiple parties, both from the “KOMINFO Kabupaten Lima Puluh Kota” and other sources. And there are also different kinds of articles from the fields in the “KOMINFO Kabupaten Lima Puluh Kota”. This study aims to analyze the website’s content and determine the level of user satisfaction (user satisfaction) using the PIECES method. The results show that each indicator, namely performance, information, economy and control analysis of the OTATIK forum website, shows that the control of this site is excellent because the admin comprehensively regulates it. However, users are still not used to or tend to navigate it. The information presented is still under improvement in quality; as can be seen from the results of the user questionnaire, there is still a lot of information that users tend to understand. Hopefully, this OTATIK site will be able to deliver solutions for admins and users in the future efficiently.

KeyWords : Analysis, PIECES, Satisfaction Level, OTATIK

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sudah menjadi suatu cara yang efektif dan efisien untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Salah satunya pada web Forum OTATIK milik Dinas Kominfo Kabupaten Lima Puluh Kota. OTATIK sendiri memiliki kepanjangan yaitu Obrolan Tentang Teknologi Informatika karena pada forum web ini kita dapat menemukan berbagai macam topik diskusi tentang teknologi dan informasi yang disajikan dari berbagai pihak baik dari Dinas KOMINFO Kabupaten Lima Puluh Kota maupun sumber lainnya. Serta terdapat juga berbagai macam artikel – artikel dari bidang – bidang yang ada di Dinas KOMINFO Kabupaten Lima Puluh Kota. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa konten - konten yang terdapat situs website dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction) menggunakan metode PIECES.

Web merupakan suatu ruang informasi dimana dokumen dan sumber daya web lainnya diidentifikasi oleh URL, di-interlinkan oleh link hypertext, dan dapat diakses melalui internet [1]. Dengan menggunakan salah satu software browser seperti internet explorer, mozilla firefox, opera browser, maupun google chrome. Dengan menggunakan fasilitas ini maka pemakai dapat menjelajahi segala informasi dan berita-berita dunia. Salah satunya pada web Forum OTATIK milik Dinas Kominfo Kabupaten Lima Puluh Kota.

II. METODE PENELITIAN

A. Observasi

Proses pengumpulan data diperoleh dengan cara observasi pada situs website OTATIK dan wawancara kepada staff dan admin yang mengelola situs web tersebut.

B. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui apa yang bisa diharapkan dari responden. Pada penelitian kali ini penulis membuat kuisisioner berdasarkan kepuasan pengguna terhadap Website Forum OTATIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lima Puluh Kota.

C. Studi Literatur

1) Analisis Sistem

Analisis sistem ialah penguraian suatu sistem informasi yang sudah utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan tujuan dapat mengidentifikasi. Dan mengevaluasi berbagai macam permasalahan maupun hambatan yang terjadi pada sistem sehingga nantinya dapat dilakukan perbaikan atau pengembangan. Fungsi pada analisa sistem yaitu dapat mengidentifikasi berbagai masalah dari pemakai "user", menentukan secara jelas mengenai sasaran yang harus dicapai untuk dapat memenuhi kebutuhan pemakai, dapat memilih metode alternatif dalam memecahkan masalah pada system serta dapat merencanakan maupun menerapkan rancangan sistem sesuai dengan apa yang diinginkan pemakai [2].

Analisis sistem juga bisa diartikan sebagai sebuah teknik pemecahan sebuah masalah yang dilakukan dengan cara menguraikan sistem kepada berbagai komponen yang membentuknya. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat kinerja berbagai komponen tersebut, termasuk interaksi antara semua komponen dalam mencapai tujuan dari sistem itu sendiri. Analisis sistem informasi adalah proses penguraian sebuah sistem informasi utuh ke dalam berbagai bagian komponen sistem itu sendiri dengan tujuan melakukan identifikasi dan evaluasi terhadap permasalahan, kesempatan, dan juga berbagai hambatan yang ada, serta kebutuhan (hasil) yang diharapkan agar proses perbaikan sistem bisa diusulkan [3].

2) Web

Website adalah kumpulan halaman dalam suatu domain yang memuat tentang berbagai informasi agar dapat dibaca dan dilihat oleh pengguna internet melalui sebuah mesin pencari. Informasi yang dapat dimuat dalam sebuah website umumnya berisi mengenai konten gambar, ilustrasi, video, dan teks untuk berbagai macam kepentingan. Biasanya untuk tampilan awal sebuah website dapat diakses melalui halaman utama (*homepage*) menggunakan *browser* dengan menuliskan URL yang tepat. Di dalam sebuah *homepage*, juga memuat beberapa halaman web turunan yang saling terhubung satu dengan yang lain [4].

3) Forum Internet

Forum identik dengan diskusi, arti kata forum: "Wadah / Lembaga / Badan / Sidang", ini sering di jadikan cara untuk bertukar pikiran dan membicarakan suatu permasalahan/ topik secara bersama-sama lalu mencari solusi untuk kepentingan bersama pula. Sedangkan pengertian Forum Internet adalah sebuah papan pesan *online (online bulletin board)*, tepatnya sebuah situs diskusi online di mana orang dapat memasukkan suatu topik dan memulai percakapan dalam bentuk pesan yang diposting. Ada juga yang menyebut sebagai "Komunitas Forum".

Untuk bisa bergabung dalam pembahasan dan percakapan pada suatu forum, pengguna internet harus mendaftar (registrasi) terlebih dahulu. Biasanya, di situs forum akan ada sub-forum dengan beberapa topik berbeda. Dan postingan yang ada di forum di sebut "*Thread (Rangkaian Topic/Diskusi)*". Dalam menggunakan forum, pasti ada peraturan yang harus di patuhi. Hampir semua forum diskusi internet mempunyai inti aturan yang sama, dalam hal ini Etika dalam berdiskusi. Bila ada pengguna terdaftar yang menyalahi aturan, Admin berhak melakukan tindakan tertentu.

Contohnya yaitu sebuah peraturan yang tertera pada situs website forum Computerhope. Di forumnya dan untuk pengguna yang ingin bergabung, beberapa point yang bagus adalah:

- 1) Berperilaku dengan cara yang sama ketika anda berbicara di kehidupan nyata.
- 2) Hindari "Chat Slang" atau Bahasa gaul yang tidak baku.
- 3) *Preview* atau Pratinjau postingan sebelum di submit. Betulkan ejaan atau tanda baca yang salah atau kurang jelas.
- 4) Jangan menulis huruf besar semua karena hal ini seolah menunjukkan anda sedang berteriak atau menantang.
- 5) Menghormati dan menghargai anggota forum lainnya, baik yang memposting maupun yang mengomentari [5].

4) Metode Pieces

Pengertian analisis pieces adalah suatu system yang di gunakan untuk analisis system 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 Analysis (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency and Service*).

Berikut ini kriteria yang wajib ada pada analisis pieces:

1) Performa/Kinerja (*Performance*)

Throughput - Pada bagian ini dideskripsikan situasi saat ini tentang jumlah kerja yang dibutuhkan untuk melakukan serangkaian kerja tertentu dalam satuan orang jam, orang hari, atau orang bulan. Respon time – penundaan rata-rata antara transaksi atau permintaan dengan respons ketransaksi atau permintaan tersebut. Pada bagian ini dideskripsikan situasi saat ini tentang waktu respons yang terjadi ketika ada suatu transaksi yang masuk hingga transaksi tersebut direspons untuk diproses. Penundaan ini bisa jadi karena antrian dalam pemrosesan transaksi-transaksi sebelumnya.

2) Informasi (*Information*)

Merupakan hal penting karena dengan informasi tersebut pihak manajemen dan user dapat melakukan langkah selanjutnya. Apabila kemampuan sistem informasi baik, maka user akan mendapatkan informasi yang akurat, tepat waktu dan relevan sesuai dengan yang diharapkan.

- a) *Accuracy* (akurat), dimana informasi yang dihasilkan memiliki ketepatan yang tinggi.
- b) Relevansi informasi, dimana informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan [6].

3) Ekonomi (*Economic*)

Pada analisa ekonomi ada beberapa hal yang diperhatikan yaitu biaya yang tidak diketahui, biaya yang tidak dapat dilacak sumbernya dan biaya yang terlalu tinggi. Secara umum keuntungan- keuntungan yang didapat ketika menerapkan sistem informasi, selain yang tersebut dibawah ini masih ada lagi keuntungan – keuntungan yang lain yang secara lebih lengkap diidentifikasi. Sehingga pada bagian ini dideskripsikan manfaat yang akan didapatkan ketika menerapkan teknologi informasi atau sistem informasi dalam menjalankan proses bisnisnya.

4) Kendali (*Control*)

Pada bagian ini dideskripsikan situasi saat ini tentang kendali terhadap aliran data dan informasi ketika keamanan atau kendali terlihat lemah sehingga data dan informasi rentan terhadap pemanfaatan kepada pihak-pihak yang tidak berwenang. Juga ketika keamanan atau kendali terhadap aliran data dan informasi terlalu ketat sehingga sistem jadi terbebani oleh prosedur keamanan atau kendali tersebut dan juga mengganggu keamanan dan kenyamanan para pengguna dan pengambil manfaat data dan informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

5) Efisien (*Efficiency*)

Dimana data yang berlebihan diinputkan dan diproses juga informasi yang dihasilkan secara berlebihan akan membuat sistem tidak akan efisien dalam penggunaan sumber daya. Sumber daya dapat berupa sumber daya prosesor, memory, ruang penyimpanan, listrik, personil, dll.

6) Layanan (*Service*)

Pada bagian ini dideskripsikan situasi tentang layanan yang disediakan oleh sistem yang sedang berjalan. Sederatan kelemahan layanan data sistem telah teridentifikasi, yaitu adanya sistem yang menghasilkan produk yang tidak akurat, pada sebuah sistem menghasilkan produk yang tidak konsisten, sistem menghasilkan produk yang tidak dapat dipercaya serta sistem yang tidak mudah dipelajari.

5) *Perhitungan Manual Metode PIECES*

Pieces Berdasarkan hasil penilaian kuisioner terhadap pengguna aplikasi analisa dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan dengan menggunakan skala Likert untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem inventory sesuai dengan pilihan jawaban dan skornya, maka untuk mendapatkan rata-rata tingkat kepuasan dengan menggunakan Rumus 1:

$$RK = \frac{JSK}{JK} \tag{1}$$

RK = Rata-Rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner Sedangkan untuk menentukan tingkat kepuasan menggunakan model yang didefini-

JK = Jumlah Kuesioner

sikan oleh Kaplan dan Norton dengan tingkatan sebagai berikut :

1 – 1.79 = Sangat Buruk; 1.8 – 2.59 = Tidak Puas; 2.6 – 3.39 = Cukup; 3.4 – 4.91 = Puas; 4.92 – 5 = Sangat Puas.

Dengan Penentuan tingkat kepuasan seperti diatas untuk tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem analisa dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

III. PEMBAHASAN

A. Analisis Kinerja (*Performance*)

Analisi kerja adalah kemampuan dalam menyelesaikan tugas dengan cepat sehingga sasaran dapat tercapai. Kinerja dengan jumlah produk si (*throughput*) dan waktu tanggap (*response time*) dari suatu sistem. Jumlah produksi (*throughput*) adalah jumlah pekerjaan yang bisa diselesaikan selama waktu tertentu. Waktu tanggap (*response time*) adalah keterlambatan rata-rata antara suatu transaksi dengan tanggapan yang diberikan kepada transaksi tersebut.

Pada analisis Kinerja ada beberapa pertanyaan yang di gunakan untuk mendapatkan hasil dari pengguna pada kuesioner Tabel I.

Tabel I: Kuesioner Performa

NO	Pertanyaan	SM	M	C	B	SBS
1	Menu yang disediakan dapat dijalankan dan interaktif					
2	Menampilkan setiap halaman dengan waktu yang cepat					
3	Dapat mengoperasikan sejumlah perintah dengan waktu yang cepat					
4	Seluruh Konten yang ditampilkan relative cepat					

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar, kuesioner di respon oleh 9 responden. Respon yang ditanggapi disusun dengan tabel dan dihitung menggunakan perhitungan manual PIECES disajikan pada Tabel II.

Tabel II: Hasil respon Performa Forum OTATIK

Responden	SM (5)	M (4)	C (3)	B (2)	SBS (1)
R1	3	1	0	0	0
R2	0	4	0	0	0
R3	2	1	1	0	0
R4	0	4	0	0	0
R5	0	1	3	0	0
R6	1	3	0	0	0
R7	1	3	0	0	0
R8	0	3	1	0	0
R9	0	4	0	0	0
Jumlah	7	24	5	0	0

$$RK = \frac{(5 \cdot 7) + (4 \cdot 24) + (3 \cdot 5) + (2 \cdot 0) + (1 \cdot 0)}{36}$$

$$RK = \frac{(130)}{36} = 4,055$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai , pada analisa kinerja sistem dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kinerja terhadap forum OTATIK bagi pengguna masuk dalam kategori Memuaskan. Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pengguna merasa puas dengan kinerja dari situs forum OTATIK.

B. Analisis Informasi (Information)

Pada situs otatik.limapoluhkotakab.go.id, sebagian informasi yang di disampaikan sudah akurat karena situs tersebut pengguna mengajukan diskusi yang dibahas bersama – sama untuk mencari hasil jawaban yang tepat.

Berikut beberapa point pertanyaan untuk kuesioner analisa informasi Web Forum Otatik disajikan pada Tabel III.

Tabel III: Kuesioner Informasi

No	Pertanyaan	SM	M	C	B	SBS
1	Web menampilkan Informasi dengan baik					
2	Mampu menyajikan informasi secara terperinci					
3	informasi yang disajikan dapat diandalkan dan terpercaya					
4	Informasi dapat membantu mendapatkan solusi dari permasalahan yang di sampaikan					

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar, kuesioner di respon oleh 9 responden. Respon yang di tanggapi disusun dengan tabel dan di hitung menggunakan perhitungan manual PIECES ditampilkan pada Tabel IV.

Tabel IV: Hasil respon Informasi Forum OTATIK

Responden	SM (5)	M (4)	C (3)	B (2)	SBS (1)
R1	2	2	0	0	0
R2	0	4	0	0	0
R3	0	4	0	0	0
R4	0	4	0	0	0
R5	0	2	2	0	0
R6	0	4	0	0	0
R7	0	3	1	0	0
R8	1	3	0	0	0
R9	0	3	1	0	0
Jumlah	3	29	4	0	0

$$RK = \frac{(5 \cdot 3) + (4 \cdot 29) + (3 \cdot 4) + (2 \cdot 0) + (1 \cdot 0)}{36}$$

$$RK = \frac{(128)}{36} = 3,97$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai pada analisa informasi dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan informasi terhadap forum OTATIK bagi pengguna masuk dalam kategori **Memuaskan**. Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pengguna merasa cukup dengan informasi yg disajikan dari situs forum OTATIK.

C. Analisis Ekonomi (Economy)

Analisis Economy adalah senantiasa berhubungan dengan keberadaan anggaran instansi atau biaya, analisis ekonomi bersifat mempelajari dan menerapkan tentang biaya dan manfaatnya. Manfaat dari pembuatan web ini adalah untuk membantu masyarakat di daerah Kabupaten Lima Puluh Kota menyelesaikan permasalahan mengenai teknologi informatika dengan menyediakan topik diskusi dan berbagai macam artikel. Setelah mendapatkan penjelasan diatas maka dibuat kuesioner kepuasan pengguna seperti Tabel V.

Tabel V: Kuesioner Informasi

No	Pertanyaan	SM	M	C	B	SBS
1	Forum web OTATIK mempercepat penyelesaian pekerjaan.					
2	Forum web OTATIK menghemat biaya operasional.					
3	Dengan Forum web OATTIK diskusi menjadi lebih mudah diselesaikan					
4	Forum web OTATIK sangat praktis digunakan di mana saja					

Tabel VI: Hasil Respon Economy Forum OTATIK

Responden	SM (5)	M (4)	C (3)	B (2)	SBS (1)
R1	4	0	0	0	0
R2	0	4	0	0	0
R3	0	0	4	0	0
R4	0	4	0	0	0
R5	0	4	0	0	0
R6	0	2	2	0	0
R7	1	2	1	0	0
R8	0	1	3	0	0
R9	0	2	2	0	0
Jumlah	5	19	12	0	0

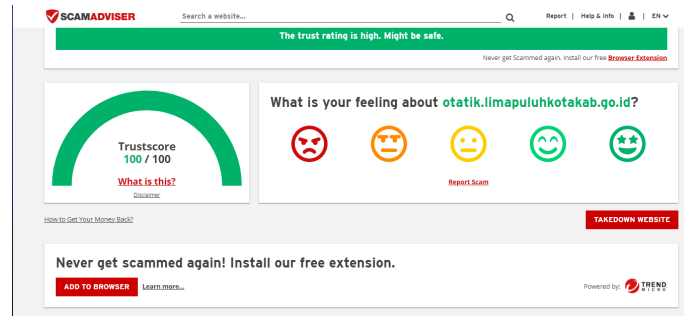
$$RK = \frac{(5 \cdot 5) + (4 \cdot 19) + (3 \cdot 12) + (2 \cdot 0) + (1 \cdot 0)}{36}$$

$$RK = \frac{(137)}{36} = 3,805$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai pada analisa Efisiensi dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kendali terhadap forum OTATIK bagi pengguna masuk dalam kategori **CUKUP**.

D. Analisis Kendali (Control)

Dalam menganalisa Control pada situs website Forum OTATIK DISKOMINFO Kabupaten Lima Puluh Kotadigunakan sebuah aplikasi berbasis web yang bernama scamadviser. Scamadviser adalah sebuah aplikasi yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kamanan suatu website, dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1: Scamadviser

Terlihat pada situs Forum OTATIK DISKOMINFO Kabupaten Lima Puluh Kota mendapatkan score sebesar 100% yang berarti menurut aplikasi ini website OTATIK sangat aman untuk dikunjungi bagi user. Serta Control sistem yang dilakukan pada situs forum diskusi OTATIK dilakukan oleh admin bidang aptika secara full. Namun menggunakan aplikasi web belum 100% benar penulis juga menganalisa dengan membuat kuesioner kepada pengguna dengan pertanyaan seperti Tabel VII berikut:

Tabel VII: Kuesioner *Control*

No	Pertanyaan	SM	M	C	B	SBS
1	Web tidak pernah error saat di akses					
2	Web terbebas dari spam					
3	Proses pencarian data berlangsung cepat					
4	Data yang ada tidak dapat dirubah oleh pengguna/user (keamanan data terjamin)					

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar, kuesioner di respon oleh 9 responden. Respon yang di tanggapi disusun dengan tabel dan di hitung menggunakan perhitungan manual PIECES disajikan pada Tabel VIII.

Tabel VIII: Hasil Respon Control Forum OTATIK

Responden	SM (5)	M (4)	C (3)	B (2)	SBS (1)
R1	2	2	0	0	0
R2	0	4	0	0	0
R3	0	0	4	0	0
R4	0	4	0	0	0
R5	0	4	0	0	0
R6	0	2	2	0	0
R7	1	1	2	0	0
R8	2	2	0	0	0
R9	0	1	3	0	0
Jumlah	5	20	11	0	0

$$RK = \frac{(5 \cdot 5) + (4 \cdot 20) + (3 \cdot 11) + (2 \cdot 0) + (1 \cdot 0)}{36}$$

$$RK = \frac{125}{36} = 3,83$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai pada analisa kendali dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kendali terhadap forum OTATIK bagi pengguna masuk dalam kategori **CUKUP**. Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pengguna merasa cukup puas dengan kinerja dari situs forum OTATIK.

E. Analisis Layanan (Service)

Pada sistem situs Forum OTATIK yang dijalankan atau digunakan DISKOMINFO Kabupaten Lima Puluh Kota saat ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap penyampaian informasi seputar teknologi dan menyediakan tempat diskusi dan tempat untuk mendapatkan sumber ilmu pengetahuan dari artikel ilmu pengetahuan kepada pegawai maupun masyarakat. Layanan pada situs Forum OTATIK ini di kelola oleh beberapa admin dari Bidang APTIKA dan pelayanan yang di sajikan bias dengan semaksimal mungkin. Berikut kuesioner analisa Service disajikan pada Tabel IX.

Tabel IX: Kuesioner *Service*

No	Pertanyaan	SM	M	C	B	SBS
1	Web dapat digunakan dengan mudah					
2	Setiap menu dapat diakses dengan mudah					
3	Web dapat di akses setiap saat					
4	Informasi dapat diakses dengan mudah					

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar melalui google form, kuesioner di respon oleh 9 responden. Respon yang di tanggapi disusun dengan tabel dan di hitung menggunakan perhitungan manual PIECES ditampilkan pada Tabel X.

Tabel X: Hasil Respon Service Forum OTATIK

Responden	SM (5)	M (4)	C (3)	B (2)	SBS (1)
R1	4	0	0	0	0
R2	0	4	0	0	0
R3	0	4	0	0	0
R4	0	4	0	0	0
R5	0	2	1	1	0
R6	0	3	1	0	0
R7	1	1	1	1	0
R8	3	0	1	0	0
R9	0	4	0	0	0
Jumlah	8	22	4	2	0

$$RK = \frac{(5 \cdot 8) + (4 \cdot 22) + (3 \cdot 4) + (2 \cdot 2) + (1 \cdot 0)}{36}$$

$$RK = \frac{(144)}{36} = 4$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai pada analisiservice dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kendali terhadap forum OTATIK bagi pengguna masuk dalam kategori **Memuaskan**. Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pengguna merasa cukup puas dengan kinerja dari situs forum OTATIK.

F. Analisis Efisien (Efficiency)

Dengan adanya media diskusi pada situs Forum berbasis web OTATIK dapat memperoleh solusi atas permasalahan teknis pada dinas Kominfo dan artikel diharapkan dapat meningkatkan kuantitas informasi yang di sampaikan dan waktu penyampaian singkat, jelas dan akurat. Berdasarkan penjelasan diatas maka dibuatlah kuesioner berikut untuk kepuasan pengguna terhadap efisiesi situs Forum OTATIK, ditampilkan pada Tabel XI.

Tabel XI: Kuesioner Effisien Forum OTATIK

No	Pertanyaan	SM	M	C	B	SBS
1	Forum web OTATIK menyediakan topic sesuai dengan masalah yang dibahas.					
2	Forum otatik memberikan informasi yang relevan					
3	Akrtikel pada forum OTATIK memberikan berbagai keuntungan bagi <i>User</i>					
4	Forum web OTATIK memberikan informasi yang singkat, jelas dan akurat					

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar melalui google form, kuesioner di respon oleh 9 responden. Respon yang di tanggapi disusun dengan tabel dan di hitung menggunakan perhitungan manual PIECES disajikan pada Tabel XII.

Tabel XII: Hasil Respon Efficiency Forum OTATIK

Responden	SM (5)	M (4)	C (3)	B (2)	SBS (1)
R1	3	1	0	0	0
R2	0	1	3	0	0
R3	0	1	3	0	0
R4	0	4	0	0	0
R5	0	1	3	0	0
R6	0	1	3	0	0
R7	1	1	2	0	0
R8	0	3	1	0	0
R9	1	1	2	0	0
Jumlah	5	14	17	0	0

$$RK = \frac{(5 \cdot 5) + (4 \cdot 14) + (3 \cdot 17) + (2 \cdot 0) + (1 \cdot 0)}{36}$$

$$RK = \frac{(132)}{36} = 3,666$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai pada analisa Efisiensi dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kendali terhadap forum OTATIK bagi pengguna masuk dalam kategori **CUKUP**.

IV. SIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Dilihat dari performa situs forum OTATIK Diskominfo Kabupaten Lima Puluh Kota sudah bekerja dengan cukup baik dan terlihat dari penilaian kuesioner menunjukkan dengan skor 4,055.
- 2) Kinerja Situs Forum OTATIK sudah dikatakan baik sesuai dengan respon time yang sudah di buktikan.
- 3) Berdasarkan analisa Information yang disajikan pada situs Forum OTATIK sudah sangat relevan, akurat, dan lengkap.
- 4) Dari segi ekonomi biaya perawatan yang digunakan untuk situs Forum OTATIK sudah baik karena ditanggung oleh pemerintah.
- 5) Hasil dari analisa control situs web forum OTATIK menunjukkan bahwa pengendalian situs ini sudah sangat baik karena diatur penuh oleh admin. Namun bagi user masih belum terbiasa atau cenderung mengenai navigasinya.
- 6) Informasi yang disajikan masih dalam peningkatan kualitas terlihat dari hasil kuesioner pengguna masih banyak informasi yang masih cenderung dipahami pengguna. Semoga situs OTATIK ini mampu mengefisiensi penyampian solusi bagi admin dan pengguna kedepannya.

B. Saran

Berdasarkan penelitian tentang analisa situs web forum OTATIK ini, penulis memberikan beberapa saran, yaitu :

- 1) Untuk kedepan penulis berharap situs web forum OTATIK Diskominfo Kabupaten Lima Puluh Kota mampu memberikan berita dan artikel terbaru mengenai teknologi yang di kembangkan dari internasional sehingga masyarakat dapat mengetahui dan tidak bimbang dengan teknologi tersebut.
- 2) Diharapkan pada admin menambahkan beberapa fitur yang mampu menarik minat dari pengguna untuk bergabung ke situs terutama dalam topik diskusi dan artikel pada situs web forum OTATIK.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Dinas KOMINFO yang telah memfasilitasi untuk melakukan penelitian ini serta kepada Program Studi D3 Teknik Komputer Sekolah Tinggi Teknologi Payakumbuh.

PUSTAKA

- [1] R. I. P. Ganggi, "Materi Pokok dalam Literasi Media Sosial sebagai salah Satu Upaya," Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi, p. 339, 2018.
- [2] S. Setiawan, "Pengertian Analisis Sistem – Fungsi, Tugas, Tahap, Langkah, PIECES, Para Ahli," 18 Agustus 2021. [Online]. Available: <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-analisis-sistem/>. [Accessed 26 Oktober 2021].
- [3] R. Faradilla, "Penjelasan Apa itu Analisis Sistem," 15 September 2021. [Online]. Available: <https://www.idntimes.com/business/finance/rinda-faradilla/apa-itu-analisis-sistem/5>.
- [4] M. R. Adani, "Pengenalan Apa Itu Website Beserta Fungsi, Manfaat dan Cara Membuatnya," 16 12 2020. [Online]. Available: <https://www.sekawanmedia.co.id/pengertian-website/>. [Accessed 17 10 2021].

- [5] Eva, "ABCD Forum Internet (Online) - Kelebihan Dan Kekurangannya," 23 Oktober 2014. [Online]. Available: <http://www.evadollz.com/2014/10/abcd-forum-internet-online-kelebihan-dan-kekurangan.html>. [Accessed 20 Oktober 2021].
- [6] L. Hakim and T. Pertiwi, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Website Stkip PGRI Lubuk Linggau Menggunakan Metode Pieces," *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu*, p. 27, 2018.
- [7] C. Novitasari, "Pengertian Analisis Pieces dan Contohnya – Pelajarindo," 18 Oktober 2021. [Online]. Available: <https://pelajarindo.com/pengertian-analisis-pieces-contoh/>. [Accessed 25 Oktober 2021].
- [8] Y. Asbar and M. A. Saptari, "Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES," *Jurnal Visioner & Strategis*, p. 44, 2017.
- [9] H. K. Putra, "Analisis Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Dengan Metode Pieces," *Palcomtech*, Palembang, 2021.
- [10] M. R. Adani, "Mengenal Apa itu Use Case dan Teknik Pembuatannya," 21 Juni 2021. [Online]. Available: <https://www.sekawanmedia.co.id/use-case-diagram/>. [Accessed 10 November 2021].
- [11] H. L. d. T. P. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Website STKIP PGRI Lubuk Linggau Menggunakan Metode PIECES," *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer Poiteknik Sekayu*, p. 29, 2018.