

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KAPAJUMA DENGAN METODE PIECES FRAMEWORK

SKRIPSI



**OLEH:
NIKADEK NUNIK ASTARI
2215091005**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI) (S1)
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2026**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER

Menyetujui

Pembimbing I	Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. NIP.198611182015041001
Pembimbing II	Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. NIP.198603132024212001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Ni Kadek Nunik Astari ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 16 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008
Anggota	Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T. NIP.198907112020122004
Anggota	Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. NIP.198611182015041001
Anggota	Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. NIP.198603132024212001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Menyetujui

Ketua Ujian	Ir. Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. NIP.198211112008121001
Sekretaris Ujian	Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. NIP.199005152019031008

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.
NIP.197912012006041001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Kapajuma dengan Metode PIECES Framework" beserta seluruh isinya adalah benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara yang tidak sesuai dengan etika dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 24 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Ni Kadek Nunik Astari

NIM. 2215091005

MOTTO

**“Tulisan yang salah masih bisa diperbaiki,
Tulisan yang hanya dipikirkan tidak akan menjadi apa-apa”**



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Layanan Kapajuma dengan Metode PIECES *Framework*”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana komputer di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan.
3. Bapak Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika.
4. Bapak Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng., selaku Koordinator Program Studi S1 Sistem Informasi.
5. Bapak Ir. Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom., selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dalam masa perkuliahan.
6. Bapak Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis.
7. Ibu Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis..

8. Bapak I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T., selaku Penguji I yang telah memberikan masukan yang dalam penyempurnaan skripsi ini.
9. Ibu Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T., selaku Penguji II yang telah memberikan masukan yang dalam penyempurnaan skripsi ini.
10. Bapak Bayu Yudianala, selaku Founder Aplikasi Kapajuma yang telah memberikan data dan izin penelitian ini.
11. Kedua orang tua Bapak I Nyoman Danang Sulaksana dan Ibu Ni Wayan Kasih serta kakak Ni Luh Sukadi yang selalu memberikan dukungan, semangat, material dan hal baik lainnya selama penulis menjalani masa perkuliahan.
12. Kepada pemilik NIM 2215051026, Kadek Rangga Permana Dito yang telah membersamai penulis dari awal masa perkuliahan hingga saat ini. Terimakasih telah menjadi rumah yang banyak menampung keluh kesah penulis dan telah memberikan doa, dukungan, kesabaran, serta semangat yang luar biasa selama masa perkuliahan dan proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa isi skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak Kapajuma dan bagi para pembaca.

Singaraja, 9 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	ii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Dasar Teori.....	19
2.2.1 Kepuasan Pengguna	19
2.2.2 Layanan	22
2.2.3 PIECES framework	23
2.2.4 Sampling	28
2.2.5 Rumus Slovin	29

2.2.6	Tingkat Kepuasan Pengguna	31
2.2.7	Uji Gregory	32
2.2.8	Uji Validitas	34
2.2.9	Uji Reliabilitas.....	36
2.2.10	SWOT	37
2.3	Aplikasi Kapajuma.....	38
2.4	Kerangka Berpikir Operasional.....	43
BAB III METODE PENELITIAN		45
3.1	Jenis Penelitian	45
3.2	Tahapan Penelitian	45
3.3	Populasi dan Sampel	47
3.3.1	Populasi	47
3.3.2	Sampel.....	47
3.4	Teknik Pengumpulan Data	49
3.5	Instrumen Penelitian.....	50
3.5.1	Instrumen Penelitian.....	50
3.5.2	Pengujian Instrumen Penelitian.....	67
3.6	Teknik Analisis Data	68
3.7	SWOT	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		71
4.1	Uji Instrumen Penelitian.....	71
4.1.1	Uji Ahli.....	71
4.1.2	Uji Validitas Empirik.....	109
4.1.3	Uji Reliabilitas.....	112
4.2	Penyebaran Kuesioner.....	113
4.2.1	Karakteristik Responden	114
4.2.2	Hasil Penyebaran Kuesioner	118
4.3	Analisis Data	120

4.3.1	Variabel <i>Performance</i>	120
4.3.2	Variabel <i>Information and Data</i>	121
4.3.3	Variabel <i>Economic</i>	122
4.3.4	Variabel <i>Control and Security</i>	123
4.3.5	Variabel <i>Efficiency</i>	124
4.3.6	Variabel <i>Service</i>	125
4.4	Pembahasan.....	126
4.4.1	Pembahasan Hasil Analisis Variabel PIECES	126
4.4.2	Rekomendasi Perbaikan	138
BAB V PENUTUP.....		153
5.1	Kesimpulan.....	153
5.2	Saran.....	155
DAFTAR PUSTAKA.....		157
LAMPIRAN.....		162

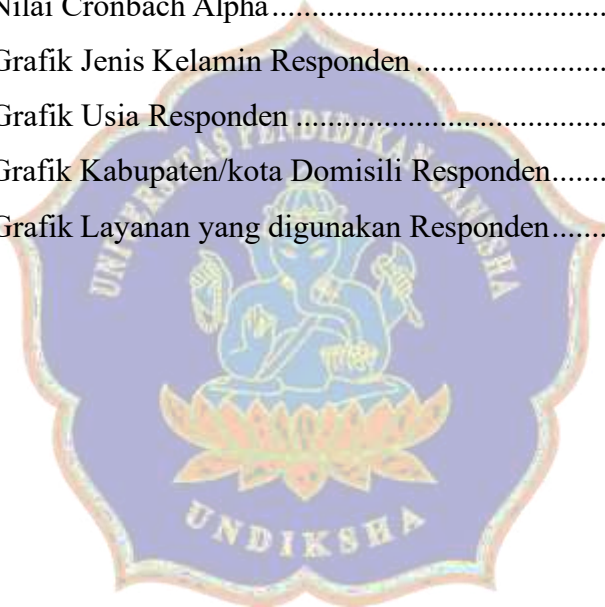


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Batas-batas Kesalahan Rumus Slovin	30
Tabel 2. 2 Teori Kaplan dan Norton	31
Tabel 2. 3 Tabulasi Uji Gregory	32
Tabel 2. 4 Tingkat Validitas Instrumen pada Uji Gregory	33
Tabel 2. 5 Kriteria Tinggi Rendahnya Nilai Reliabilitas	37
Tabel 3. 1 Kriteria Pengguna	48
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	55
Tabel 3. 3 Matriks SWOT	70
Tabel 4. 1 Uji Ahli Tahap 1	71
Tabel 4. 2 Uji Ahli Tahap 2	76
Tabel 4. 3 Uji Ahli Tahap 3	82
Tabel 4. 4 Hasil Uji Ahli Instrumen Penelitian	89
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas	110
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden	118
Tabel 4. 7 Responden Variabel Performance	120
Tabel 4. 8 Responden Variabel Information and Data	121
Tabel 4. 9 Responden Variabel Economic	122
Tabel 4. 10 Responden Variabel Control and Security	123
Tabel 4. 11 Responden Variabel Efficiency	124
Tabel 4. 12 Responden Variabel Service	125
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Variabel PIECES	126
Tabel 4. 14 Rekomendasi Open Question	139
Tabel 4. 15 Rekomendasi SWOT	146

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Pengguna Kapajuma Tahun 2024 dan Tahun 2025	3
Gambar 1. 2 Data Jumlah Pengguna Kapajuma di Bali	3
Gambar 2. 1 Expectation Confirmation Theory	20
Gambar 2. 2 Menu Beranda beserta seluruh Service Category	39
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Kapajuma	42
Gambar 2. 4 Kerangka Berpikir Operasional	43
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	45
Gambar 4. 1 Activity Diagram Pengisian Kuesioner Melalui Google Form	108
Gambar 4. 2 Nilai Cronbach Alpha	113
Gambar 4. 3 Grafik Jenis Kelamin Responden	115
Gambar 4. 4 Grafik Usia Responden	115
Gambar 4. 5 Grafik Kabupaten/kota Domisili Responden	116
Gambar 4. 6 Grafik Layanan yang digunakan Responden	117



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Data	162
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara Bersama Founder Kapajuma	164
Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan Founder Kapajuma	165
Lampiran 4. Wawancara Bersama Pengguna Layanan Kapajuma	167
Lampiran 5. Kisi-kisi Kuesioner	174
Lampiran 6. Dokumentasi Uji Ahli Tahap 1	195
Lampiran 7. Dokumentasi Uji Ahli Tahap 2	204
Lampiran 8. Dokumentasi Uji Ahli Tahap 3	216
Lampiran 9 Nilai R Product Moment.....	228
Lampiran 10. Responden Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	229
Lampiran 11 Penyebaran Kuesioner	234
Lampiran 12 Penyampaian Hasil Penelitian dan Rekomendasi Perbaikan	235

