

TUGAS AKHIR

**Analisis Evaluasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Surabaya menggunakan Metode Performance,
Information, Economic, Control, Efficiency, Services (PIECES)
(Studi kasus Website Klampid New Generation)**



Oleh :

Muhammad Yazid Basthomi Maliki

1462100221

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

TUGAS AKHIR

Analisis Evaluasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Surabaya menggunakan Metode *Performance,
Information, Economic, Control, Efficiency, Services (PIECES)*
(Studi kasus Website Klampid New Generation)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer di Program Studi Informatika



Oleh:

Muhammad Yazid Basthomi Maliki
1462100221

PROGRAM STUDI INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2025

FINAL PROJECT

Analysis of the Performance Evaluation of the Population and Civil Registration Service of Surabaya City using the Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Services (PIECES) Method (Case Study of the Klampid New Generation Website)

Prepared as partial fulfilment of the requirement for the degree of Sarjana
Komputer at Informatics Department



By :

Muhammad Yazid Basthomi Maliki
1462100221

INFORMATICS DEPARTMENT

FACULTY OF ENGINEERING

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

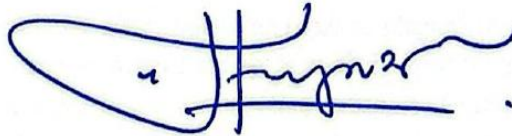
2025

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Muhammad Yazid Basthomi Maliki
NBI : 1462100221
Prodi : S-1 Teknik Informatika
Fakultas : Teknik
Judul : Analisis Evaluasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menggunakan Metode Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Services (PIECES) (Studi kasus Website Klampid New Generation)

Mengetahui / Menyetujui
Dosen Pembimbing



Puteri Noraisya Primandari, S.ST., M.IM.
NPP. 20460.17.0736

**Dekan Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**



Dr. Ir. Sajyo, M.Kes., IPU., ASEAN Eng.
NPP. 20410.90.0197

**Ketua Program Studi Informatika
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**



Aidil Primasetya Armin, S.ST., MT.
NPP. 20460.16.0700

Halaman ini sengaja dikosongkan

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Yazid Basthomi Maliki

NBI : 1462100221

Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Informatika

Judul/Tugas Akhir : Analisis Evaluasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menggunakan Metode Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Services (PIECES) (Studi kasus Website Klampid New Generation)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Tugas Akhir yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana Teknik di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.
2. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan plagiarism, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.
3. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan hak atas Tugas akhir ini kepada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya untuk menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
4. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakan integritas akademik di institusi ini dan bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.



abaya, 15 Juli 2025

Muhammad Yazid Basthomi Maliki

1462100221

Halaman ini sengaja dikosongkan



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA

TLP. 031 593 1800 (Ext. 311)

e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Yazid Basthomi Maliki

NIM : 1462100221

Fakultas : Teknik

Program Studi : Teknik Informatika

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**Analisis Evaluasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Surabaya menggunakan Metode Performance, Information, Economic,
Control, Efficiency, Services (PIECES)
(Studi kasus Website Klampid New Generation)**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 15 Juli 2025



Yang Menyatakan,

(Muhammad Yazid Basthomi Maliki)

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah Yang Maha Esa dan Yang Maha Kuasa yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan HidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Evaluasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menggunakan Metode Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Services (PIECES) (Studi kasus Website Klampid New Generation)” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan mendapatkan gelar sarjana. Peneliti menyadari bahwa selama proses penelitian dan penyusunan laporan dalam tugas akhir ini tidak terlepas dari segala bentuk bantuan, bimbingan, dorongan semangat dan do’a dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Puteri Noraisyah Primandari S, S.T., M.IM., selaku dosen pembimbing pertama, yang telah memberi petunjuk, pengarahan, semangat dalam membantu peneliti agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik mungkin melalui bimbingan serta berbagai saran dan masukan yang beliau berikan.
2. Bapak Supangat, M. Kom., Ph.D., yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya ini.
3. Keluarga tercinta, terutama ibu muslihah, S. Ag, sebagai orang tua satu-satunya, yang selalu mendoakan, memotivasi, menemani, memperhatikan dan melengkapi segala keperluan peneliti hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
4. Saudari Dwi Fitrah Anggraini, orang spesial pendamping peneliti yang sudah bersedia menemani selama proses penelitian berlangsung dengan memberi dukungan dan masukan-masukan kepada peneliti
5. Teman-teman dan sahabat dekat satu angkatan yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu peneliti dengan memberikan semangat, bantuan do’a dan juga kontribusi lainnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
6. Pihak-pihak lain yang ada di lingkungan tempat peneliti membuat tugas akhir ini yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan dapat menjadi manfaat dan keberkahan nantinya. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini. Maka dari itu, peneliti menyadari berharap adanya saran dan masukan yang sifatnya membangun guna penyempurnaan Skripsi ini.

Penulis,

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama : Muhammad Yazid Basthomi Maliki
Program Studi : Informatika
Judul : Analisis Evaluasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menggunakan Metode Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Services (PIECES) (Studi kasus Website Klampid New Generation)

Penelitian dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna yaitu masyarakat Kota Surabaya, untuk itu perlu adanya suatu tindakan analisis serta evaluasi pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yaitu website Klampid New Generation. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan kuisioner. Dalam penelitian ini metode evaluasi sistem menggunakan metode PIECES terdiri dari 6 aspek Performance (kinerja) Information (informasi), Economic (ekonomi), Control (kontrol), Efficiency (efisiensi), dan Service (pelayanan). Menganalisis data kuesioner dilakukan statistik deskriptif guna mengetahui karakteristik data, uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui kualitas data kuisioner valid/akurat dan reliabel. uji normalitas, uji korelasi dan uji regresi linier berganda. Kemudian mengevaluasi sistem dengan menghitung rata-rata hasil kuisioner untuk mengetahui tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata dari tingkat kepuasan dari 6 aspek metode PIECES adalah Performance (kinerja) 3,81 dengan kategori Puas, Information (informasi) 4,16 dengan kategori Sangat Puas, Economic (ekonomi) 3,95 dengan kategori Puas, Control (kontrol) 4,06 dengan kategori Puas, Efficiency (efisiensi) 3,88 dengan kategori Puas, dan Services (pelayanan) 3,87 dengan kategori Puas. Berdasarkan hasil perhitungan pada setiap variabel PIECES Framework mendapatkan total jumlah rata-rata nilai sebesar 3,95 dengan keterangan Puas, maka dapat disimpulkan bahwa website Klampid New Generation memberikan hasil yang memuaskan bagi penggunanya. 5 kategori Puas dan 1 Sangat Puas sehingga sistem informasi administrasi kependudukan Klampid New Generation sudah cukup efektif dan efisien bagi pengguna khususnya masyarakat Kota Surabaya dan menjadi bahan untuk pengembangan berikutnya. Adapun hasil regresi linier menunjukkan bahwa 6 aspek metode PIECES semuanya terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *Analisis, Kepuasan pengguna, Metode PIECES, Klampid New Generation*

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Name : Muhammad Yazid Basthomi Maliki
Department : Informatics
Judul : Analysis of the Performance Evaluation of the Population and Civil Registration Service of Surabaya City using the Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Services (PIECES) Method (Case Study of the Klampid New Generation Website)

The research was conducted to meet the needs of users, namely the people of Surabaya City, for that it is necessary to have an analysis and evaluation of the measurement of the level of user satisfaction with the population administration information system at the Surabaya City Population and Civil Registration Service, namely the Klampid New Generation website. The data collection methods used were interviews, observations and questionnaires. In this study, the system evaluation method used the PIECES method consisting of 6 aspects of Performance (performance) Information (information), Economy (economy), Control (control), Efficiency (efficiency), and Service (service). Analyzing the questionnaire data, descriptive statistics were carried out to determine the characteristics of the data, validity and reliability tests to determine the quality of valid/accurate and reliable questionnaire data. normality test, correlation test and multiple linear regression test. Then evaluate the system by calculating the average questionnaire results to determine the level of satisfaction. The results of the study showed that the average level of satisfaction from the 6 aspects of the PIECES method was Performance 3.81 with the Satisfied category, Information 4.16 with the Very Satisfied category, Economic 3.95 with the Satisfied category, Control 4.06 with the Satisfied category, Efficiency 3.88 with the Satisfied category, and Services 3.87 with the Satisfied category. Based on the calculation results for each PIECES Framework variable, the total average value obtained was 3.95 with the description Satisfied, so it can be concluded that the Klampid New Generation website provides satisfactory results for its users. 5 categories of Satisfied and 1 Very Satisfied so that the Klampid New Generation population administration information system is quite effective and efficient for users, especially the people of Surabaya City and is a material for further development. The results of linear regression show that all 6 aspects of the PIECES method have a significant influence on user satisfaction.

Keywords: *Analysis, User satisfaction, PIECES method, Klampid New Generation*

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	i
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TA.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Manfaat Penelitian	2
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Analisis.....	13
2.2.2 Evaluasi.....	14
2.2.3 Sistem Informasi	14
2.2.4 Administrasi Kependudukan.....	14
2.2.5 Kualitas Layanan.....	15
2.2.6 Metode <i>PIECES</i>	15
2.2.7 SPSS.....	17
2.2.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	17
2.2.9 Perumusan Hipotesis.....	17
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Bahan dan Perangkat Penelitian	21
3.1.1 Perangkat Lunak	21
3.1.2 Perangkat Keras	21
3.2 Obyek Penelitian.....	22
3.3 Tahapan Penelitian.....	23

3.3.1	Identifikasi Masalah	24
3.3.2	Studi Pustaka	24
3.3.2.1	Penyusunan Kuisisioner.....	24
3.3.3.1	Instrumen Kuisisioner Variabel Penelitian	24
3.3.3.2	Skala Likert.....	27
3.3.3	Pengumpulan Data	28
3.3.4	Analisis Data	28
3.3.5.1	Deskripsi Responden.....	28
3.3.5.2	Olah Data Kuisisioner.....	29
3.3.5.3	Interpretasi Skor	29
3.3.5	Hasil Penelitian.....	30
3.4	Skenario Pengujian Data	30
3.4.1	Uji Validitas	30
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.4.3	Uji Normalitas Residual	31
3.4.4	Uji Korelasi	32
3.4.5	Analisis Regresi Berganda	32
3.4.6	Variabel dan Indikator Penelitian	32
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1	Gambaran Umum.....	35
4.1.1	Kerangka Metode <i>PIECES</i>	35
4.1.2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	36
4.1.3	Website Klampid New Generation.....	37
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	39
4.2.1	Karakteristik Responden	39
4.2.2	Hasil Jawaban Responden	42
4.2.3	Hasil Evaluasi Menggunakan Metode <i>PIECES</i>	49
4.2.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	50
4.2.4.1	Uji Validitas	50
4.2.4.2	Uji Realibilitas	51
4.2.5	Uji Asumsi Klasik	52
4.2.5.1	Uji Normalitas.....	52

4.2.5.2	Uji Multikolinearitas.....	54
4.2.5.3	Uji Heteroskedastisitas	54
4.2.5.4	Uji Autokorelasi.....	55
4.2.6	Analisis Regresi Berganda	56
4.2.7	Uji Parsial (Uji T)	58
4.2.8	Uji Simultan (Uji F / ANOVA).....	59
4.2.9	Uji Determinasi	59
4.3	Pembahasan	60
4.3.1	Variabel Performance.....	61
4.3.2	Variabel Information	61
4.3.3	Variabel Economic.....	62
4.3.4	Variabel Control.....	62
4.3.5	Variabel Efficiency	62
4.3.6	Variabel Services	63
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN.....		73

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	18
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	23
Gambar 4.1 Kerangka metode <i>PIECES</i>	35
Gambar 4.2 Logo Pemerintah Kota Surabaya	36
Gambar 4.3 Halaman Layanan Website KNG	37
Gambar 4.4 Halaman Permohonan Website KNG	37
Gambar 4.5 Halaman Notifikasi Website KNG	38
Gambar 4.6 Halaman Akun Website KNG	38
Gambar 4.7 Halaman Chatbot Website KNG	39
Gambar 4.8 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	40
Gambar 4.9 Diagram Usia Responden	41
Gambar 4.10 Diagram Profesi atau Pekerjaan Responden.....	42
Gambar 4.11 Diagram Variabel Performance	43
Gambar 4.12 Diagram Variabel Information	44
Gambar 4.13 Diagram Variabel Economic	45
Gambar 4.14 Diagram Variabel Control	46
Gambar 4.15 Diagram Variabel Efficiency	47
Gambar 4.16 Diagram Variabel Services	48
Gambar 4.17 R Tabel.....	50
Gambar 4.18 Grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	53

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Perangkat Lunak.....	21
Tabel 3.2 Tabel Perangkat Keras.....	21
Tabel 3.3 Kuisisioner Variabel Performance	24
Tabel 3.4 Kuisisioner Variabel Information	25
Tabel 3.5 Kuisisioner Variabel Economic	25
Tabel 3.6 Kuisisioner Variabel Control	26
Tabel 3.7 Kuisisioner Variabel Efficiency	26
Tabel 3.8 Kuisisioner Variabel Services	27
Tabel 3.9 Skala Likert	27
Tabel 3.10 Tingkatan Kepuasan Pengguna	30
Tabel 3.11 Variabel dan Indikator Penelitian	32
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	39
Tabel 4.2 Usia Responden.....	40
Tabel 4.3 Profesi atau Pekerjaan Responden	41
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden pada Variabel Performance	43
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden pada Variabel Information.....	44
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden pada Variabel Economic.....	45
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden pada Variabel Control.....	46
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden pada Variabel Efficiency	47
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden pada Variabel Services	48
Tabel 4.10 Hasil Rata-Rata Kepuasan Pengguna	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi.....	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Berganda	57
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial/Uji T	58
Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan (ANOVA/Uji F)	59
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	60

Halaman ini sengaja dikosongkan