



Analisis Peningkatan Kualitas Sistem Informasi Pacak.Id Pada Badan SAR Nasional Menggunakan Metode PIECES

Rosalina Dewi Yolanda*, M. Leandri Dalafranka

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

**e-mail korespondensi: 1920803030@radenfatah.ac.id*

Abstract. *The Palembang National SAR Agency has a website called Pacak.id. Pacak.id is a website created independently by the Palembang National SAR Agency, namely the Public Relations Team. The name of the website itself has a meaning, namely Professional Reliable Smart Amanah Kompak, which aims to provide all information about the phenomena or disasters they handle in the Palembang city area, as well as information on what activities they carry out as a routine. In this research on the management of the Pacak.id website, the PIECES analysis method is used. PIECES analysis is an analysis that has variables in the form of Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service. The purpose of this study is to identify or find out what deficiencies exist in the system. The results obtained in this study can be used as a reference for the development of more complete and more optimal features in the future.*

Keyword: *Quality Improvement; Information Systems; PIECES analysis*

Abstrak. Badan SAR Nasional Palembang mempunyai sebuah website yang bernama Pacak.id. Pacak.id merupakan sebuah website yang dibuat secara mandiri oleh Badan SAR Nasional Palembang yaitu Tim Humas. Nama website itu sendiri memiliki arti yaitu Profesional Andal Cerdas Amanah Kompak, yang bertujuan untuk memberikan seluruh informasi mengenai fenomena atau bencana yang mereka tangani di kawasan kota Palembang, serta informasi kegiatan apa saja yang mereka laksanakan sebagai rutinitas. Dalam penelitian mengenai pengelolaan website Pacak.id ini digunakan metode analisis PIECES. Analisis PIECES adalah analisis yang memiliki variabel berupa Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi atau mengetahui kekurangan apa saja yang ada pada sistem tersebut. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat menjadi referensi untuk pengembangan fitur yang lebih lengkap lagi dan lebih maksimal untuk kedepannya.

Kata kunci: Peningkatan Kualitas; Sistem Informasi; Analisis PIECES

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu media yang didukung oleh pemerintah dalam rangka memberikan informasi terkini kepada seluruh lapisan masyarakat. Sesuai dengan kebutuhan pengguna, masyarakat dapat memanfaatkan layanan publik yang ditawarkan secara maksimal. Pelayanan publik dapat mengambil berbagai bentuk, termasuk jasa dan barang. Layanan hanyalah salah satu dari banyak. Penyediaan tenaga listrik merupakan contoh pelayanan yang berbentuk barang dan digunakan oleh masyarakat umum di kemudian hari.

Sementara itu, ada layanan yang menghasilkan berbagai jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat umum, seperti layanan pendidikan [1].

Salah satu lembaga pemerintah nonkementerian yang melakukan kegiatan di bidang SAR adalah Badan SAR atau BASARNAS. dikutip dari situs resmi BASARNAS, salah satu tanggung jawab utamanya adalah menginformasikan publik tentang operasi pencarian dan penyelamatan. Layanan informasi pada aplikasi search and help merupakan salah satu fungsinya. Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik dan menumbuhkan kesejahteraan, pengelolaan informasi pelayanan publik harus dilakukan secara cepat dan tepat.

Ada jenis layanan lain, seperti informasi berkala, yaitu informasi yang wajib diumumkan secara berkala oleh pemerintah kepada publik. Contoh informasi berkala antara lain informasi profil badan publik dan ringkasan program dan/atau kegiatan yang dijalankan di lingkungan badan publik.

Perkembangan teknologi informasi digital saat ini berkembang dengan sangat pesat dalam penerapannya dan membawa dampak yang sangat baik bagi manusia, khususnya bagi sebagian besar instansi/perusahaan, di mana teknologi dapat mempermudah kegiatan manusia, begitu pula pada Badan SAR Nasional Palembang ini yang memiliki website informasi layanan publik yaitu pacak.id yang bertujuan untuk memberikan informasi terkait layanan pada masyarakat dan informasi kegiatan di Badan SAR Nasional. Pada sistem informasi layanan publik ini terdapat berita, kegiatan, pos daerah, dan materi.

Dalam pembahasan mengenai proses informasi layanan publik ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk mengetahui kekurangan pada proses pengelolaan informasi layanan publik di Badan SAR nasional. Sehingga dari kekurangan itu dapat diketahui apa saja yang dibutuhkan untuk peningkatan kualitas dari sistem tersebut. Analisis ini menggunakan metode PIECES yang terdiri dari beberapa variabel yaitu kinerja, informasi, ekonomi, kontrol, efisiensi, dan pelayanan sistem [2].

METODOLOGI PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Dalam penelitian [3], metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, yaitu digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan [4]. Populasi merupakan seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian, dimana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti. Populasi adalah himpunan keseluruhan objek yang diteliti [5].

2. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan sebuah pengamatan, disertai pencatatan-pencatatan secara sistematis mengenai situasi atau perilaku yang diselidiki dari objek sasaran. [6]

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah sebuah metode pengumpulan data atau informasi yang akurat dengan masalah yang dijadikan objek penelitian melalui beberapa media seperti majalah, artikel, buku, jurnal penelitian sebelumnya yang nantinya dapat memperkuat keakuratan proses penelitian. [7]

c. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara lisan yang berlangsung satu arah, yang artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban akan diberikan oleh yang diwawancarai.

3. Metode Analisis PIECES

Kinerja, informasi, ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi, dan kepada pelanggan adalah enam variabel yang digunakan dalam analisis PIECES. [8]

1. Kinerja (Analisis Kinerja):

Kapasitas untuk melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pekerjaan dengan cepat untuk mencapai tujuan dengan segera. Volume produksi dan waktu respons adalah dua indikator kinerja. Kuantitas yang dihasilkan adalah jumlah total pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2. Pengetahuan (Analisis Informasi)

Analisis informasi diperlukan untuk mengidentifikasi kemungkinan dan mengatasi masalah yang akan datang karena mengungkapkan kemampuan sistem informasi dan menghasilkan informasi yang relevan.

3. Ekonomi (Analisis Ekonomi)

Biaya dan keuntungan perlu diperhitungkan saat mendiskusikan masalah ekonomi dan peluang.

4. Kontrol (Analisis Kontrol)

Kontrol digunakan untuk meningkatkan fungsionalitas sistem, mengidentifikasi kelemahan sistem, dan menjaga serta memastikan keamanan data.

5. Efektivitas (Analisis Efisiensi)

Efisiensi mengacu pada kemampuan penelitian untuk menghasilkan jumlah output terbesar dari jumlah input paling sedikit.

6. Penyedia (Analisis Layanan)

Sistem terhubung dengan layanan yang ditawarkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kondisi Pegawai dan Tampilan Website Pacak.id

Website layanan informasi publik (Pacak.id) pada Badan SAR Nasional Palembang ini memiliki pegawai yang mengelola website tersebut berdasarkan kondisinya, yaitu:

a. Kondisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pengelolaan layanan informasi publik pada website Pacak.id dikelola oleh bidang kehumasan, dimana 5 (lima) orang anggota bidang kehumasan yang memiliki jabatan Rescuer diperintahkan juga untuk memiliki tugas tambahan yaitu mengelola website Pacak.id dan bergabung di bidang kehumasan.

Berikut ini adalah keadaan jumlah pegawai di Badan SAR Nasional Palembang bagian Kehumasan berdasarkan tingkat pendidikannya, diantaranya:

Tabel 1 Keadaan Jumlah Pegawai Pengelola Website Pacak.id Badan SAR Nasional Palembang Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
S1	0
D3	1
SMA	5
Jumlah	6

Berdasarkan Tabel 1 diatas, dapat diketahui bahwa pegawai terbanyak adalah lulusan SMA dengan jumlah 5 orang pegawai, dan untuk D3 ada 1 orang sebagai kepala bagian Humas. Dengan total keseluruhan menjadi 6 orang yang mengelola website Pacak.id pada Badan SAR Nasional.

b. Kondisi Pegawai Berdasarkan Usia

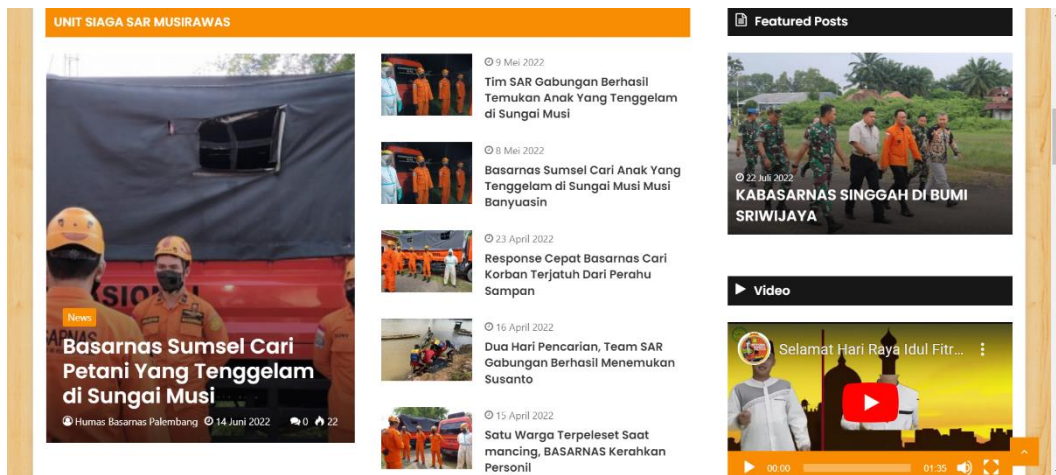
Berdasarkan wawancara kepada salah satu pegawai bagian kehumasan dengan nama Dinda Arsita, dapat diketahui bahwa ada 6 orang pegawai yang mengelola website Pacak.id. Berdasarkan usianya terdapat rentang usia pegawai di bagian kehumasan yaitu kurang lebih 24-34 tahun, baik itu perempuan maupun laki-laki.

2. Penggunaan Website dan Tampilan Website Pacak.id

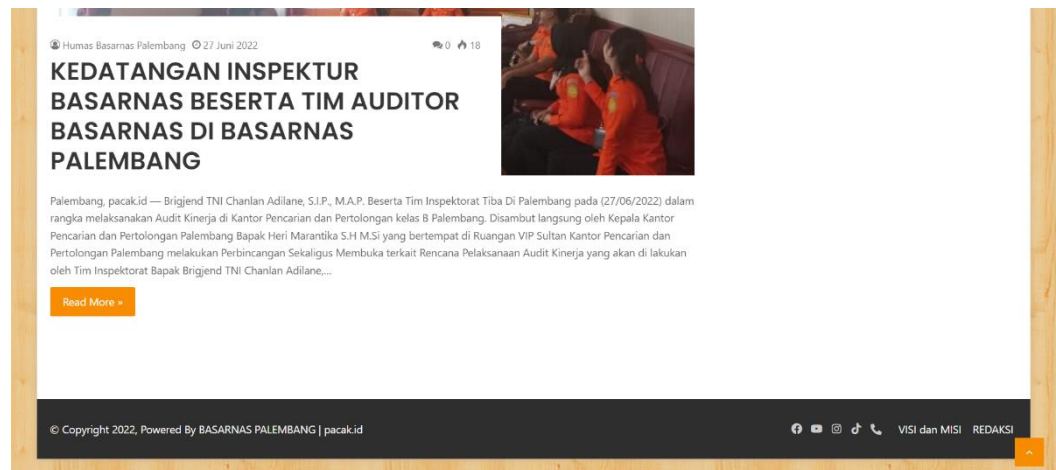
Penggunaan website Pacak.id merupakan sebuah aplikasi web yang dikelola oleh bidang Kehumasan pada Badan SAR Nasional. Website ini digunakan untuk memberikan atau memberitakan segala informasi kegiatan yang ada di Badan SAR Nasional Palembang. Website ini merupakan kepemilikan pribadi Badan SAR Nasional Palembang yang dikelola langsung oleh tim Humas. Atas ide dan perintah dari Kepala Kantor SAR maka dibuatlah website mandiri agar Basarnas Palembang memiliki media sendiri. Dimana sifat medianya sama seperti detik, sripo, sumeks, dll. Sementara itu website Pacak.id berada di bawah detik.



Gambar 1. Tampilan Dashboard Pacak.id



Gambar 2. Tampilan Dashboard Pacak.id



Gambar 3. Tampilan Dashboard Pacak.id

Seperti yang terlihat dari Gambar 1, 2 dan 3, tampilannya berisi semua informasi berita mengenai seluruh fenomena yang terjadi di wilayah Palembang dan seluruh aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh petugas pada Badan SAR Nasional.

3. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan wawancara terhadap salah satu pegawai bagian Kehumasan, sarana dan prasarana yang mendukung jalannya proses pengelolaan website Pacak.id, yaitu: perangkat keras berupa 1 unit komputer dan 2 unit layar untuk mempermudah mengerjakan pengeditan gambar dan video, serta website Pacak.id itu sendiri.

4. Analisis PIECES

Metode yang akan digunakan pada penelitian kali ini adalah metode analisis PIECES. Analisis ini dilakukan untuk meneliti lebih mendalam mengenai penilaian dan evaluasi permasalahan, dan hambatan yang terjadi hingga menghasilkan sistem yang terus berkembang dalam perbaikan. Dengan mempertimbangkan beberapa aspek seperti kinerja, informasi, ekonomi, pengendalian, efisiensi, dan pelayanan untuk mengevaluasi permasalahan dan menemukan solusi.

Proses pengelolaan sistem informasi layanan publik yang sedang berjalan masih memiliki kekurangan dikarenakan masih adanya beberapa permasalahan, antara lain:

- a. Performance (kinerja), yaitu:

Tabel 2 Analisis Performance (kinerja)

PIECES	Sistem Yang Sedang Berjalan
<i>Performance</i> (kinerja)	Peforma pada sistem website Pacak.id sudah cukup baik karena dapat diakses di mana saja, namun dari segi desain tampilan website masih sederhana, dan kualitas gambar slogan di samping logo Pacak.id cukup buram sehingga membuat tampilannya terkesan kurang rapi. Untuk kecepatan akses website sudah cukup baik.

- b. *Information* (informasi), yaitu:

Tabel 3 Analisis Information (informasi)

PIECES	Sistem Yang Sedang Berjalan
<i>Information</i> (informasi)	Informasi yang diberikan pada website Pacak.id terdiri dari informasi mengenai berita online kegiatan pada Basarnas Palembang dan berita online terkait operasi pencarian dan pertolongan. Informasi-informasi tersebut sudah relevan, akurat,

	<p>dan disajikan dengan tepat waktu. Dengan adanya informasi ini, masyarakat dapat mengetahui berita mengenai kejadian-kejadian serta kegiatan-kegiatan apa saja yang telah dilaksanakan oleh tim SAR. Meskipun demikian masih ada beberapa informasi yang tidak bisa dibuka, diharapkan kedepannya sistem tersebut dapat diperbaiki, agar masyarakat memiliki keyamanan dalam mencari dan memperoleh informasi. Selain itu untuk penyajian informasi lainnya seperti profil basarnas, visi dan misi serta redaksi belum dicantumkan pada website, padahal hal itu diperlukan untuk kelengkapan informasi.</p>
--	--

c. *Economy* (ekonomi), yaitu:

Tabel 4 Analisis Economy (ekonomi)

PIECES	Sistem Yang Sedang Berjalan
<i>Economy</i> (ekonomi)	Dari segi ekonomi tentu saja di zaman serba teknologi ini, hal tersebut dapat meningkatkan efesiensi dan ke-efektivan biaya waktu yang digunakan. Tanpa adanya sistem ini maka masyarakat akan kesulitan untuk memperoleh informasi secara cepat dan tepat.

d. *Control* (kontrol), yaitu:

Tabel 5 Analisis Control (kontrol)

PIECES	Sistem Yang Sedang Berjalan
<i>Control</i> (kontrol)	Dari segi kontrol/keamanan diperlukan pengendalian untuk mendeteksi kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi terjamin keamanan data dan informasi pada Basarnas Palembang. Dengan adanya kontrol keamanan segala gangguan yang terjadi dapat dengan mudah untuk diperbaiki.

e. *Efficiency* (efisiensi), yaitu:

Tabel 6 Analisis Efficiency (efisiensi)

PIECES	Sistem Yang Sedang Berjalan
<i>Efficiency</i> (efisiensi)	Efisiensi pada website Pacak.id belum sepenuhnya maksimal karena pada fitur side bar dan search for kurang diketahui fungsinya untuk apa. Pada saat fitur itu di klik dan coba digunakan, tidak muncul keterangan apapun yang membuat pengguna kebingungan. Kedepannya diharapkan dapat meningkatkan fitur tambahan tersebut, sehingga proses yang dilakukan lebih efisien.

f. *Service* (pelayanan), yaitu:

Tabel 7 Analisis Service (pelayanan)

PIECES	Sistem Yang Sedang Berjalan
<i>Service</i> (pelayanan)	Dari segi layanan informasi pada website sudah cukup baik karena para pengguna dapat mengakses website tersebut di mana saja dan kapan saja tanpa terhalang apapun, dan tanpa mengeluarkan usaha lebih baik itu dari segi waktu dan biaya. Namun website tersebut belum maksimal terhadap kontak layanan pada masyarakat, karena tidak ditemukan fitur layanan permohonan informasi publik, yang dapat membantu publik serta mengetahui informasi apa saja yang kurang dan informasi apa saja yang ingin mereka ketahui terkait Badan SAR Nasional.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian ini adalah dengan adanya analisis website Pacak.id menggunakan metode PIECES maka dapat diketahui letak kekurangan/kelemahan yang terdapat pada website tersebut, seperti tampilan website yang masih sederhana dengan kualitas gambar slogan yang buram, kemudian fitur-fitur yang ada tetapi tidak bisa digunakan, dan fitur untuk permohonan layanan informasi publik yang tidak tersedia. Hal ini dapat dijadikan bahan untuk evaluasi peningkatan kualitas layanan informasi publik pada website Pacak.id kedepannya.

Berdasarkan pokok permasalahan yang ada maka peneliti memberikan beberapa saran agar kedepannya website Pacak.id dapat berkembang menjadi lebih baik lagi, yaitu dengan cara mempercantik halaman website, menambahkan fitur-fitur yang sebelumnya tidak dapat digunakan, dan menambah sebuah fitur berupa



kolom yang dapat digunakan masyarakat untuk dapat terhubung langsung dengan Basarnas melalui website tersebut seperti permohonan informasi tentang layanan publik lainnya.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] D. S. Hormansyah and Y. P. Utama, "Aplikasi Chatbot Berbasis Web Pada Sistem Informasi Layanan Publik Kesehatan Di Malang Dengan Menggunakan Metode Tf-Idf," *J. Inform. Polinema*, vol. 4, no. 3, p. 224, 2018, doi: 10.33795/jip.v4i3.211.
- [2] E. Fauziah and C. E. Gunawan, "Analisis Sistem Proses Pengelolaan Surat Masuk di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Pendekatan PIECES," *Pros. Semin. Nas. Unimus*, vol. 4, 2021, [Online]. Available: <https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/semnas/article/view/788>
- [3] M. S. Muarie, "Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode End Using Computing Satisfaction (Studi Kasus Uin Raden Fatah Palembang)," 2020.
- [4] Sugiyono, "Metode Penelitian Sugiyono 2014," pp. 77–109, 2016.
- [5] I. Thoifah, "Statistika pendidikan dan metode penelitian kuantitatif," *Malang: Madani*, 2015.
- [6] A. Setiawan and D. Pasha, "Sistem Pengolahan Data Penilaian Berbasis Web Menggunakan Metode Pieces (Studi Kasus : Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Lampung)," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 97–104, 2020.
- [7] T. Ninia Lina, "Sistem Informasi E-Arsip Berbasis Web (Studi Kasus: Pt Haleyora Powerindo Cabang Sorong)," *J. Jendela Ilmu*, vol. 1, no. 1, pp. 1–5, 2020, doi: 10.34124/ji.v1i1.48.
- [8] N. AY, Aprizal, and H. M. F. R. Aprian, "Analisis Pemanfaatan Situs Web Universitas Islam Negeri (Uin) Syarif Hidayatullah Menggunakan Metode Pieces," pp. 1–53, 2013.