

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM LAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL OGAN ILIR PADA KECAMATAN PEMULUTAN MENGGUNAKAN METODE PIECES *FRAMEWORK*

Sri Mulyani¹, Fatoni²

Fakultas Teknik Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma
Email:mulyanivisri@gmail.com, fatoni@binadarma.ac.id²

ABSTRAK

Untuk mengetahui kepuasan pengguna dari website sistem Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir dengan menggunakan metode *PIECES Framework* dengan pendekatan kuantitatif deskriptif dimana tergolong ke dalam kategori populasi infinit. Yang terdiri dari 6 variabel yaitu : *Performance, Information and Data, Economics, Effisiensi, dan Service* yang dibagikan melalui google form dan kertas kepada 100 responden. Metode *PIECES* memiliki 2 analisis tahapan yaitu analisis kepuasan dan analisis kepentingan lalu diolah data menggunakan IBM SPSS versi 22. Hasil dari penelitian ini menunjukkan nilai rata-rata dari indikator *Performance* 3,97 dengan kategori PUAS, *Information and Data* 3,97 dengan kategori PUAS, *Economy* 3,94 dengan kategori PUAS,, *Effisiensi* 3,85, dengan kategori PUAS,, dan *Service* 3,84 dengan kategori PUAS, sedangkan nilai dari rata-rata kepuasan dan kepentingan yaitu 3,4-4,91 yang artinya pengguna merasa PUAS dengan kinerja pelayanan dari website sistem Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. from the website of the Population and Civil Registration Service of Ogan Ilir Regency.

Kata Kunci : Analisa, Kepuasan Layanan, *PIECES Framework*.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik dengan pelaksanaannya yang telah diatur sesuai standar pelayanan dijadikan sebagai acuan untuk digunakan sebagai dasardasar penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat atau warga sipil dalam memenuhi pelayanan yang berkualitas baik, mudah, terjangkau dan terukur. Kualitas pelayanan merupakan terwujudnya hubungan antara pengguna layanan dengan pemberi layanan[2]. Penilaian baik atau buruknya sebuah kualitas pelayanan tidak dapat dilihat dari sudut pandang si pemberi melainkan dari sudut penerima layanan. Penilaian kualitas dilakukan pada saat pelaksanaan pelayanan dan terjadi ketika adanya interaksi antara pemberi dan penerima pelayanan. Sebuah kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang semakin tinggi, permintaan masyarakat yang semakin tinggi membuat pemerintahan harus melakukan layanan yang terbaik untuk masyarakat, tidak hanya dalam kontes dokumen saja tapi melainkan dengan pelayanan baik dan ramah menjadi salah satu untuk mewujudkan bahwa kualitas pelayanan publik[3].

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir adalah instansi dari pemerintah yang merupakan bagian berwenang untuk menyediakan pelayanan administrasi kependudukan secara offline dimana masyarakat bisa datang langsung ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk melakukan pendaftaran kartu keluarga dan e-KTP baru. Maka dari itu untuk lebih memudahkan masyarakat kabupaten ogan ilir khususnya pada kecamatan pemulutan, dinas kependudukan dan pencatatan sipil ogan ilir kini telah menyediakan pelayanan secara online yang berbasis web yaitu jenis layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan alamat web <https://dukcapiloganilir.online/> yang berfungsi menjadi sarana informasi dan pelayanan online agar lebih mudah untuk aktivitas administrasi tanpa harus datang ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil ogan ilir atau bisa dilakukan secara online. Dalam praktiknya, fasilitas pelayanan merupakan salah satu

aspek yang mempengaruhi kepuasan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pengguna atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Selain itu permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah sistem error dimana pengguna yang harus menginput data akan sedikit terganggu dan menginput ulang data dikarenakan banyaknya pengguna yang melakukan pengajuan dalam waktu yang bersamaan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dilakukanlah penelitian guna untuk mengetahui kualitas sistem kepuasan pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Pada penelitian ini menggunakan rumus populasi dan sample dengan teknik penyebaran kuisioner menggunakan dua cara online dan offline yaitu menggunakan google form dan membagikan kertas kuisioner kepada masyarakat pengguna layanan sistem dukcapil ogan ilir khususnya kepada masyarakat kecamatan pemulutan. Untuk menganalisis dan mengevaluasi sistem, berbagai model analisis dapat dijalankan. Dalam penelitian ini, analisis kerangka PIECES digunakan. Kerangka kerja PIECES adalah alat untuk menganalisis sistem informasi terkomputerisasi. Poin-poin penting dapat digunakan sebagai panduan atau referensi untuk menganalisis sistem. Kerangka kerja PIECES [1]

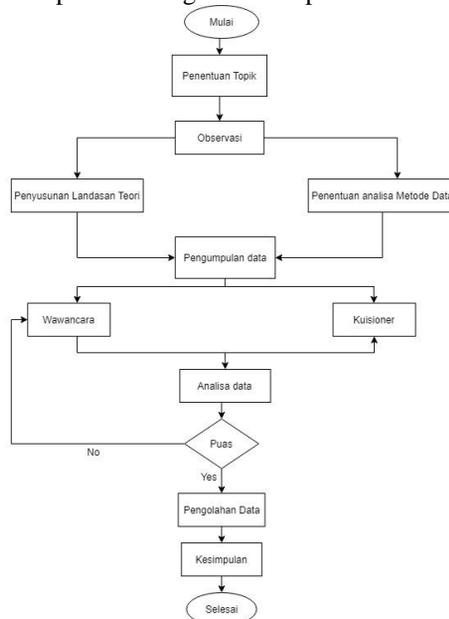
2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Pada Penelitian ini, Peneliti menggunakan metode *PIECES Framework* untuk dapat menganalisis kepuasan pengguna sistem layanan dan pencatatan sipil kabupaten ogan ilir khususnya pada kecamatan pemulutan berdasarkan persepsi masyarakat kecamatan pemulutan yang berjumlah 100r esponden.

2.2 Metode Analisis

Metode analisis adalah suatu gambaran atau tahapan bagi peneliti untuk memperoleh data. Berikut adalah tahapan-tahapan penelitian dapat dilihat di gambar alur penelitian.



Gambar 1. Alur Penelitian

2.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi dilakukan pada bulan oktober 2020 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Ogan Ilir.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab yang berkaitan dengan judul yang telah dibuat peneliti. Wawancara dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil ogan ilir tanggal 19 Oktober 2020 untuk memperoleh data-data yang terkait dengan judul penelitian.

3. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab . Dalam penelitian ini, kuisisioner menggunakan 2 cara Online dan offline yaitu Google Form yang linknya akan dibagikan melalui sosial media pengguna sistem layanan dukcapil dan kertas yang akan dibagikan ke setiap rumah warga yang menggunakan sitem pelayanan Dukcapil.

2.4 Instrumen Penelitian

Pada instrumen penelitian ini yang digunakan adalah kuisisioner yang telah dibagikan kepada pengguna sistem layanan dukcapil ogan ilir khususnya pada kecamatan pemulutan dengan menggunakan kertas dan google form yang telah dishare melalui whatsapp. Peneliti menggunakan angket kuisisioner dalam mengumpulkan data guna untuk mengevaluasi dan bertujuan untuk mengukur implementasi website dukcapil ogan ilir dengan menggunakan metode PIECES yang terdiri dari 6 variabel yaitu: *Performance, Information and Data, Economy, Control, Eficiency, dan Service*. Adapun indikator analisis PIECES yang mencakup 9 pertanyaan setiap indikator.[4]

Tabel 1. Indikator Penelitian

No	Indikator yang diukur	No item pertanyaan	Jumlah item
1	<i>Performance</i>	1,2,3,4,5,6,7,8,9	9
2	<i>Information and Data</i>	10,11,12,13,14,15,16,17,18	9
3	<i>Economy</i>	19,20,21,22,23,24,25,26,27	9
4	<i>Control</i>	28,29,30,31,32,33,34,35,36	9
5	<i>Eficiency</i>	37,38,39,40,41,42,43,44,45	9
6	<i>Service</i>	46,47,48,49,50,51,52,53,54	9
Jumlah			54

Instrumen penelitian yang digunakan adalah skala likert. Menurut Sugiono skala likert merupakan variabel yang diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Berikut adalah bobot penilaian dengan skala likert.

Tabel 2. Skala Likert

Keterangan	Penilaian
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup Setuju	3

Setuju	4
Sangat Setuju	5

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pada penelitian sebelumnya peneliti menyebarkan kuisioner kepada responden dengan cara membagikan kuesioner kepada pengguna sistem dukcapil ogan ilir khususnya pada kecamatan pemulutan. Peneliti menentukan jawaban dalam angket, sehingga responden dapat memilih salah satu jawaban untuk dijawab. Kuisioner akan disebarakan berupa kertas dan google form yang berjumlah 100 responden sehingga data yang didapatkan dari kuesioner tersebut bisa diolah dan dianalisis sehingga peneliti dapat mendapatkan sebuah hasil penelitian yang menggunakan spss versi 22 agar data yang diperoleh lebih akurat lagi. Dalam penelitian ini terdapat 6 variabel yaitu : *Performance, information and data, economy, control and security, effisiensi, dan service.*

3.1 Perhitungan Analisis Data PIECES Framework

Dari hasil kuesioner disebar kepada 100 responden yang menggunakan sistem Dukcapil Ogan Ilir, dengan menggunakan skala Likert untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem Dukcapil Ogan Ilir sesuai dengan pilihan dan skornya, maka untuk mendapatkan hasil tingkat kepuasan dengan menggunakan rumus :

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

Keterangan :

RK = Rata-rata kepuasan/kepentingan

JSK = Jumlah skor kuisioner

JK = Jumlah Kuisioner

Dimana kemudian menentukan interval kelas dan penggunaan rata-rata skala likert : Rumus Menentukan interval kelas

$$i = \frac{r}{k} \tag{2}$$

Keterangan:

i = Interval Kelas

r = Range (Skala Tertinggi – Skala Terendah)

k = Jumlah Kelas

Karakter penilaian dijelaskan pada skala 1-1,8 dengan kategori penilaian sangat tidak puas, skala 1,81-2,61 dengan kategori penilaian tidak puas, skala 2,62-3,42 dengan kategori penilaian ragu-ragu, skala 3,43-4,23 dengan kategori penilaian puas, dan skala 4,24-5 dengan kategori penilaian sangat puas. Dengan penentuan tingkat kepuasan iseperti diatas diperoleh ratarata tingkat kepuasan ipengguna petugas perpustakaan berdasarkan domaini yang terdapat pada PIECES Framework adalah sebagai berikut [5]

a. Performance

Pada indikator Performance terdapat 9 pernyataan terkait tingkat kepuasan pengguna sistem layanan Dukcapil Ogan Ilir, perhitungan untuk indikator performance pernyataan : 1) Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) dapat berfungsi secara optimal, 2) Layanan Perkawinan dan KK

dapat berfungsi secara optimal, 3) Layanan Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) dapat berfungsi secara optimal, 4) Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) dapat dengan mudah digunakan, 5) Layanan Perkawinan dan KK dapat dengan mudah digunakan, 6) Layanan Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) dapat dengan mudah digunakan, 7) Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) dapat mengoperasikan sejumlah perintah dalam waktu yang relatif singkat, tanpa mengalami hambatan, 8) Layanan Perkawinan dan KK dapat mengoperasikan sejumlah perintah dalam waktu yang relatif singkat, tanpa mengalami hambatan, 9) Layanan Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) dapat mengoperasikan sejumlah perintah dalam waktu yang relatif singkat, tanpa mengalami hambatan. Jawaban responden untuk variabel *performance* dijelaskan pada tabel *Performance*.

Tabel 3.Performance

Pilihan Jawaban	Perta									Total
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	
Sangat Setuju	45	40	41	4	41	45	48	46	43	390
Setuju	50	55	57	57	56	53	49	52	54	483
Cukup Setuju	5	5	2	6	3	2	3	2	3	31
Tidak Setuju	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Sangat tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	905

b. Information and Data

Pada indikator Information and Data terdapat 9 pernyataan terkait tingkat kepuasan pengguna sistem layanan Dukcapil Ogan Ilir, perhitungan untuk indikator *performance* pernyataan : 10) Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) dapat dipahami dengan baik, 11) Layanan Perkawinan dan KK dapat dipahami dengan baik, 12) Layanan Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) dapat dipahami dengan baik, 13) Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) yang ditampilkan sudah jelas, 14) Layanan Perkawinan dan KK yang ditampilkan sudah jelas, 15) Layanan Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) yang ditampilkan sudah jelas, 16) Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) sudah tersimpan ke dalam satu media penyimpanan, 17) Layanan Perkawinan dan KK sudah tersimpan ke dalam satu media penyimpanan, 18) Layanan Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) sudah tersimpan ke dalam satu media penyimpanan, Jawaban responden untuk variabel Information and Data dijelaskan pada tabel *Information and Data*.

Tabel 5.Information dan Data

Pilihan Jawaban	Pertanyaan									Total
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	
Sangat Setuju	48	43	47	42	30	31	43	33	35	352
Setuju	49	53	52	55	63	65	53	65	55	510
Cukup Setuju	3	3	1	3	7	3	4	2	10	36

Tidak Setuju	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Sangat tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	900

c. Economics

Pada indikator Economy terdapat 9 pernyataan terkait tingkat kepuasan pengguna sistem layanan Dukcapil Ogan Ilir, perhitungan untuk indikator *performance* pernyataan : 19) Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) dapat menghemat biaya operasional, 20) Layanan Perkawinan dan KK dapat menghemat biaya operasional, 21) Layanan Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) dapat menghemat biaya operasional, 22) Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) memberikan perubahan yang signifikan dalam hal perkembangan dan pertumbuhan., 23) Layanan Perkawinan dan KK memberikan perubahan yang signifikan dalam hal perkembangan dan pertumbuhan, 24) Layanan Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) memberikan perubahan yang signifikan dalam hal perkembangan dan pertumbuhan, 25) Pengajuan berkas Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) jelas dan cepat , 26) Pengajuan berkas Layanan Perkawinan dan KK jelas dan cepat, 27) Pengajuan berkas Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) jelas dan cepat, Jawaban responden untuk variabel

Economy dijelaskan pada tabel Economy.

Tabel 6. Economy

Pilihan Jawaban	Pertanyaan									Total
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	
Sangat Setuju	44	47	45	52	43	52	36	37	42	398
Setuju	50	46	49	42	52	43	55	62	53	452
Cukup Setuju	6	7	6	6	5	5	9	1	5	50
Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sangat tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	900

d. Control and Security

Pada indikator Control and Security terdapat 9 pernyataan terkait tingkat kepuasan pengguna sistem layanan Dukcapil Ogan Ilir, perhitungan untuk indikator *performance* pernyataan : 28) Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) tidak dapat disalahgunakan oleh pihak luar, 29) Layanan Perkawinan dan KK tidak dapat disalahgunakan oleh pihak luar, 30) Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) tidak dapat disalahgunakan oleh pihak luar, 31) Proses Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) berlangsung cepat, 32) Proses Layanan Perkawinan dan KK berlangsung cepat, 33) Proses layanan Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) berlangsung cepat, 34) Sistem keamanan Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) sudah baik, 35) Sistem keamanan Layanan Perkawinan dan KK sudah baik, 36) Sistem keamanan Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) sudah baik, Jawaban responden untuk variabel Control and Security dijelaskan pada tabel Control and Security.

Tabel 7. Control dan Security

Pilihan Jawaban	Pertanyaan									Total
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	
Sangat Setuju	39	37	46	40	35	29	25	31	40	322
Setuju	57	54	45	56	61	64	64	55	52	508
Cukup Setuju	4	9	9	4	4	7	10	14	8	69
Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Sangat tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	900

e. Efficiency

Pada indikator *Efficiency* terdapat 9 pernyataan terkait tingkat kepuasan pengguna sistem layanan Dukcapil Ogan Ilir, perhitungan untuk indikator *performance* pernyataan : 37) Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) mempercepat penyelesaian suatu pekerjaan (efisiensi waktu), 38) Layanan Perkawinan dan KK mempercepat penyelesaian suatu pekerjaan (efisiensi waktu), 39) Layanan Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) mempercepat penyelesaian suatu pekerjaan (efisiensi waktu), 40) Cara untuk menggunakan Cara untuk menggunakan Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) sangat mudah bagi pengguna, 41) Cara untuk menggunakan Layanan Perkawinan dan KK sangat mudah bagi pengguna, 42) Cara untuk menggunakan Layanan Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) sangat mudah bagi pengguna, 43) Waktu yg dibutuhkan untuk menggunakan Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) sangat cepat, 44) Waktu yg dibutuhkan untuk menggunakan Layanan Perkawinan dan KK sangat cepat, 45) Waktu yg dibutuhkan untuk menggunakan Layanan Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) sangat cepat, Jawaban responden untuk variabel *Efficiency* dijelaskan pada tabel *Efficiency*.

Tabel 8. Eficiency

Pilihan Jawaban	Pertanyaan									Total
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	
Sangat Setuju	37	42	37	41	44	44	44	39	30	358
Setuju	57	52	55	50	53	51	54	59	70	501
Cukup Setuju	5	6	7	9	3	5	2	2	0	39
Tidak Setuju	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Sangat tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	900

f. *Service*

Pada indikator *Service* terdapat 9 pernyataan terkait tingkat kepuasan pengguna sistem layanan Dukcapil Ogan Ilir, perhitungan untuk indikator *performance* pernyataan : 46) Informasi Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) dapat diakses dengan mudah, 47) Informasi Layanan Perkawinan dan KK dapat diakses dengan mudah, 48) Informasi Layanan Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) dapat diakses dengan mudah, 49) Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) dapat memberikan kepuasan untuk pengguna yang membutuhkan informasi, 50) Layanan Perkawinan dan KK dapat memberikan kepuasan untuk pengguna yang membutuhkan informasi, 51) Layanan Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) dapat memberikan kepuasan untuk pengguna yang membutuhkan informasi, 52) Layanan customer *service* pada salah satu Layanan Akta Kelahiran (Hilang/Rusak) dapat membantu pengguna yang kesulitan, 53) Layanan customer *service* pada salah satu Layanan Perkawinan dan KK dapat membantu pengguna yang kesulitan, 54) Layanan customer *service* pada salah satu Layanan Kartu Keluarga (Hilang/Rusak) dapat membantu pengguna yang kesulitan, Jawaban responden untuk variabel *Service* dijelaskan pada tabel *Service*.

Tabel 9. Service

Pilihan Jawaban	Pertanyaan									Total
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	
Sangat Setuju	34	36	31	40	35	37	29	25	34	301
Setuju	58	54	56	56	60	62	66	73	61	546
Cukup Setuju	8	10	13	4	5	1	5	2	5	53
Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sangat tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	900

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti tentang analisis tingkat kepuasan pengguna sistem layanan kependudukan dan pencatatan sipil ogan ilir pada kecamatan pemulutan, peneliti memperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil dari analisis Kepuasan pengguna sistem layanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten ogan ilir pada kecamatan pemulutan menunjukkan bahwa semua variabel *PIECES Framework* mendapatkan kategori PUAS sehingga dapat dikatakan sistem dukcapil berperan baik dan memberika pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat ogan ilir khususnya pada kecamatan pemulutan.
2. Perhitungan dan analisis data pada semua variabel *PIECES Framework* dinilai sangat efektif dalam menganalisa data sehingga sistem dapat dievaluasi lebih dalam lagi.
3. Hasil analisis variabel *PIECES* dalam implementasi pemanfaatan website Ddukcapil ogan ilir yaitu : 1) analisis *Performance* mendapatkan nilai 3,97, 2) analisis Information and data mendapatkan nilai 3,97, 3) analisis *Economics* mendapatkan nilai 3,94, 4) analisis Control and security mendapatkan nilai 3,85, 5)

analisis *Efficiency* mendapatkan nilai 3,91, 6) analisis *Service* mendapatkan nilai 3,84. Dari semua variabel PIECES rata-rata mendapatkan kategori PUAS yang artinya sistem dukcapil sangat berperan penting dan memberikan kemudahan terhadap pengguna sistem Dukcapil ogan ilir khususnya pada kecamatan pemulutan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Canta, D.S., 2019. Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Grab Customer dengan Menggunakan PIECES *Framework* Pada UKM IT. *Jurnal Sistem Informasi* 3, 5.
- [2] Hidayatullah, S.A.A., Hadisaputro, E.L., 2019. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES *Framework*. *Jurnal Sistem Informasi* 2, 7.
- [3] Lokapitasari Belluano, P.L., Indrawati, I., Harlinda, H., Tuasamu, F.A.R., Lantara, D., 2019. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN PIECES *FRAMEWORK*. *Ilk. J. Ilm.* 11, 118–128.<https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128>
- [4] Saragih, H., Lo, L., Reza, B., Setiadi, D., 2013. ANALYSIS INFORMATION SYSTEM OF INPATIENTBILLING SYSTEM'S SUPPORT FOR CONSUMABLES LOGISTICS USING PIECES *FRAMEWORK*: CASESTUDY PROMEDIKA HOSPITAL. *Jurnal Sistem Informasi* 8, 16.
- [5] Supriyatna, A., 2019, ANALISIS DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN PIECES *FRAMEWORK* 10.