

**PENERAPAN METODE PIECES FRAMEWORK PADA TINGKAT KEPUASAN SISTEM INFORMASI
LAYANAN APLIKASI E-BOOK
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

M.Risky Febriyata¹, Fitri Yunita²

¹²Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri
Email: febriyata2402@gmail.com¹, fitriyun@gmail.com²

ABSTRAK

E-Book merupakan aplikasi yang di gunakan untuk membaca buku elektronik dimana buku tersebut dapat di pinjam dan di kembalikan jadi dinas perpustakaan dan arsip daerah kabupaten Indragiri hilir memanfaatkan aplikasi itu untuk kenyamanan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi E-book Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir menggunakan metode PIECES Framework. Metode PIECES Framework terdiri dari enam dimensi, yaitu: Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, dan Service. Data dikumpulkan melalui survei online kepada 26 pengguna aplikasi E-book. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi E-book secara keseluruhan tergolong puas dengan nilai rata-rata 3,99 dari skala 5. Dimensi dengan nilai tertinggi adalah Economics (4,11) dan dimensi dengan nilai terendah adalah Service (3,89). Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa pengguna aplikasi E-book Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir cukup puas dengan layanan yang provided. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, yaitu Performance, dan Service.

Kata Kunci: kepuasan pengguna, layanan aplikasi e-book, pieces feramework.

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of user satisfaction with the E-book application service of the E-Book is an application used to read electronic books where the book can be borrowed and returned so that the Regional Library and Archives Service of Indragiri Hilir Regency uses this application for consumer convenience. This research aims to analyze the level of user satisfaction with the E-book application service of the Regional Library and Archives Service of Indragiri Hilir Regency using the PIECES Framework method. The PIECES Framework method consists of six dimensions, namely: Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, and Service. Data was collected through an online survey of 26 E-book application users. The research results show that the overall level of user satisfaction with E-book application services is classified as satisfied with an average score of 3.99 on a scale of 5. The dimension that received the highest score was Economics (4.11) and the dimension that received the lowest score was Economics. (4,11). the score was Service (3, 89). Based on the research results, it was concluded that users of the E-book application for the Regional Library and Archives Service of Indragiri Hilir Regency were quite satisfied with the services provided. However, there are still several aspects that need to be improved, namely Performance and Service.

Keywords: user satisfaction, e-book application services, pieces feramework.

1 PENDAHULUAN

Di era digital ini, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat. Penggunaan TIK juga telah merambah ke berbagai bidang, termasuk dalam layanan perpustakaan. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (Disperpusip) Kabupaten Indragiri Hilir

(Inhil) merupakan salah satu instansi yang memanfaatkan TIK untuk meningkatkan layanannya kepada masyarakat[1].

Salah satu layanan berbasis TIK yang disediakan oleh Disperpusip Inhil adalah aplikasi e-book. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses koleksi buku elektronik dengan mudah melalui perangkat mobile mereka. Keberadaan aplikasi e-book diharapkan dapat meningkatkan minat baca masyarakat dan memberikan kemudahan akses terhadap informasi.

Namun demikian, keberhasilan suatu aplikasi tidak hanya bergantung pada fitur dan fungsinya, tetapi juga pada tingkat kepuasan penggunanya. Kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang menentukan apakah pengguna akan terus menggunakan aplikasi atau tidak. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi e-book Disperpusip Inhil[2].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi e-book Disperpusip Inhil dengan menggunakan metode PIECES framework. Metode PIECES framework merupakan kerangka kerja yang terdiri dari enam aspek, yaitu:

Performance (Kinerja): Mengukur kecepatan dan responsivitas aplikasi. Information and Data (Informasi dan Data): Menilai kualitas dan akurasi informasi yang tersedia dalam aplikasi. Economics (Ekonomi): Menganalisis biaya pengembangan dan operasional aplikasi[3].

Control and Security (Kontrol dan Keamanan): Mengevaluasi keamanan data pengguna dan sistem aplikasi. Efficiency (Efisiensi): Mengukur kemudahan penggunaan dan navigasi aplikasi. Service (Layanan): Menilai kualitas layanan yang diberikan oleh Disperpusip terkait aplikasi e-book[4].

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi e-book dan membantu dinas perpustakaan dan arsip daerah kab Inhil dalam meningkatkan kualitas layanannya [5].

2 METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan *deskriptif* dengan metode kuantitatif artinya penelitian ini yang dilakukan berdasarkan data-data yang bersifat fakta yang ada mengenai kepuasan pelanggan menggunakan aplikasi pustaka kita. Yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai suatu keadaan berdasarkan data yang di peroleh dengan cara menyajikan, mengumpulkan dan menganalisis data tersebut hingga menjadi informasi baru yang dapat di gunakan untuk menganalisis mengenai masalah yang sedang di teliti. Penelitian inidi arahkan untuk mengetahui kepuasan dari pihak pemakai e-book yang menggunakan aplikasi e-book.

Pertama melakukan identifikasi masalah terhadap sistem informasi layanan Perpustakaan kita pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir .tahap selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Perpustakaan kita dengan populasi wilayah Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Analisis data kemudian dilakukan dengan menggunakan variabel kerangka pieces[6]. Pada tahap ini, data kuesioner diolah berupa skor Skalikert sesuai dengan variabel kerangkanya untuk mengetahui rata-rata tingkat kepuasan yang tepat terhadap layanan sistem informasi aplikasi e-book

2.2 Universe dan Cuplikan

Universe dan cuplikan dari penelitian berikut berdasarkan dari pengguna e-book yang menggunakan aplikasi Perpustakaan kita di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir dengan jumlah informant sebanyak 26 informant. Penelitian ini dalam menentukan informant menggunakan metode Random Sampling yang merupakan teknik menentukan informant dengan cara acak dari informant. Target informant di berikan link google form yang berisi kuesioner untuk di isi sesuai dengan yang bereka rasakan sebagai pengguna aplikasi[4].

2.3 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah awal untuk mendapatkan informasi yang tepat, adapun teknik yang di gunakan:

2.3.1 Observasi

Pengumpulan data dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Indragiri Hilir jalan pendidikan no 1, tembilahan. Fokus observasi penelitian adalah pada pengguna aplikasi perpustakaan. Data yang dikumpulkan pada kegiatan observasi ini meliputi alur pengguna aplikasi, fungsionalitas aplikasi, dan ulasan pengguna aplikasi. Tujuan observasi ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.

2.3.2 Kuesioner

Untuk mengumpulkan data ini, responden diberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang ditulis. Untuk pengumpulan data yang lebih efisien, kuesioner digunakan untuk mengukur variabel yang digunakan dan mengetahui harapan responden. Untuk penelitian dengan pemilihan secara acak, kuesioner juga cocok. Kuesioner mengandung pernyataan atau pertanyaan yang berasal dari domain PIECES framework.

Untuk mengetahui apakah hasilnya baik atau buruk, diperlukan suatu metode evaluasi yang mengevaluasi peran CRM terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan kualitas layanan[7]. Skala likert digunakan untuk mengukur pendapat atau persepsi seseorang terhadap suatu keadaan dan untuk menghitung nilai hasil survei atau survey[8]. Setiap pilihan penilaian diberikan nilai atau skor sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert

Jawaban	Kriteria	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Berdasarkan Tabel 1. Ini adalah tabel kelas Likert dengan rating 1 sampai 5 menggunakan kata Gori dan rating dari survei yang diselesaikan informant.

2.4 Analisis Data

Peneliti menggunakan pendekatan *pieces* Framework untuk menilai kepuasan pelanggan Perpustakaan kita dengan layanan aplikasi. *pieces* adalah teknik kerangka kerja yang digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan sistem informasi dan nilai baik tidaknya variabel yang diterapkan[8] dan [9]. Peneliti memilih metode analisis data ini untuk mengetahui apakah pelanggan puas dengan layanan sistem informasi. Sebagai berikut, PIECES menggunakan enam variabel untuk evaluasi.

2.4.1 **Performance**

Untuk variabel ini, analisis dilakukan untuk mengetahui kinerja atau performa sistem.

2.4.2 **Information**

analisis yang dilakukan untuk mengukur seberapa banyak dan jelas data yang dikumpulkan.

2.4.3 **Economic**

Analisis dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan sebanding dengan biaya dan ongkos yang dikeluarkan.

2.4.4 **Control dan Security**

untuk Menentukan Tingkat Kesulitan dan Keamanan Penggunaan Aplikasi

2.4.5 **Efficiency**

Analisis dilakukan untuk mengetahui apakah suatu variabel efisien dapat memberikan hasil output yang memuaskan.

2.4.6 Service

Analisis ini dilakukan untuk memeriksa bagaimana kinerja Layanan, untuk memeriksa bagaimana Layanan disediakan, dan untuk mengidentifikasi masalah atau gangguan pada Layanan.

Setelah hasil kuesioner yang disebarakan kepada informant layanan aplikasi perpustakaan dikumpulkan sebagai data, selanjutnya akan kami olah sebagai bagian dari analisis data. Dibawah ini adalah rumus yang digunakan pada metode *PIECES Framework* dan rumusnya adalah :

$$RK=JSK/JK$$

Keterangan

- RK = Rata-rata kepuasan
- JSK = Jumlah skor kusioner
- JK = Jumlah kusioner

Bedasarkan rumus diatas maka rata-rata nilai kepuasandi hasilkan dari jumlah skor kusioner di bagi dengan jumlah kusioner dalam setiap variabel. Berikut pada tabel 2. merupakan karakteristik dari penilaian untuk *PIECES Framework*:

Tabel 2. karakteristik Penilaian

Skala	Kategori Penilaian
4.93 - 5	Sangat Puas
3.5 - 4.92	Puas
2.7 - 3.49	Netral
1.9 - 2.69	Tidak Puas
1.0 - 1.89	Sangat Tidak Puas

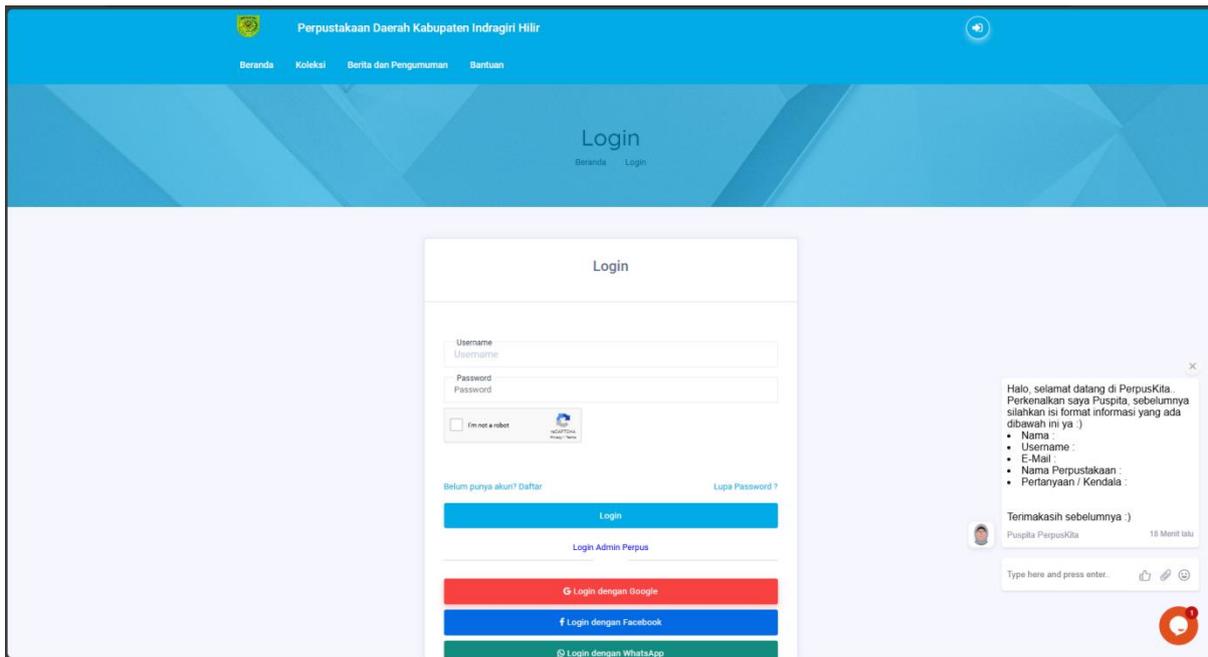
Pada tabel 2 menjelaskan bahwa karakteristik pemeringkatan didasarkan pada skala Likert dengan skor 1 sampai 5 yang berasal dari kerangka penelitian.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penerapan Topik

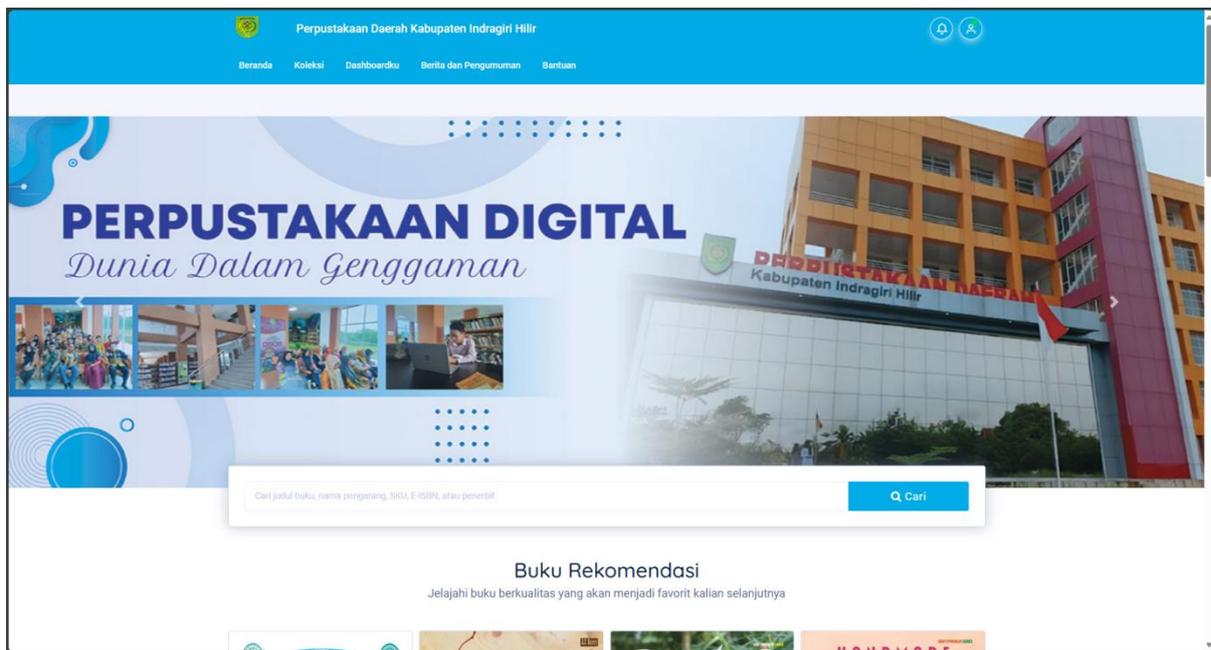
Aplikasi seluler adalah aplikasi yang memungkinkan Anda melakukan mobilitas menggunakan perangkat seperti PDA, telepon seluler, dan telepon seluler[10]. Aplikasi mobile memudahkan dalam melakukan berbagai aktivitas seperti hiburan, penjualan, belajar, pekerjaan kantor, browsing, dll.Kerangka kerja *PIECES* adalah metode untuk mengklasifikasikan masalah.Klasifikasinya dibagi menjadi enam kategori: kinerja, informasi, ekonomi, pengendalian, efisiensi, dan layanan. Penelitian ini menggunakan kerangka *PIECES* untuk mempersempit permasalahan seputar layanan aplikasi perpustakaan yang mengakibatkan pelanggan mengukur kepuasan mereka terhadap layanan aplikasi[11]dan[12]. Tujuan penelitian ini adalah untuk dapat mendeskripsikan pemanfaatan E-BOOK dalam pemanfaatan layanan aplikasi perpustakaan di layanan perpustakaan dan kearsipan kabupaten di wilayah kabupaten Indragiri Hilir.Pieces mampu memberikan hasil yang akurat terhadap tingkat kepuasan. Pelanggan *e-book* yang telah memanfaatkan layanan aplikasi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hilir, Indragiri. Hasil yang diperoleh dari analisis memberikan informasi hubungan penggunaan dengan kepuasan pelanggan *e-book* saat menggunakan aplikasi layanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir[4].

Berikut merupakan tampilan from login dari aplikasi e-book :



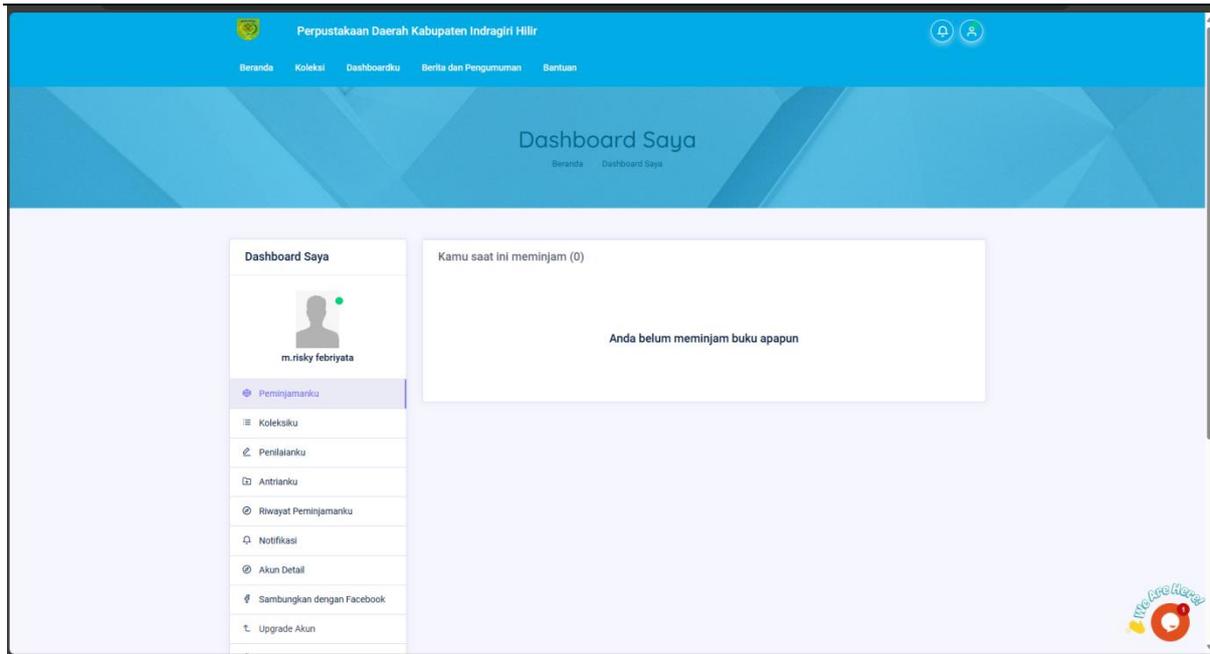
Gambar 1. Login User

Pada gambar 1 berupa tampilan dari login user dimana para informant memasukan username dan password supaya bisa masuk ketampilan user



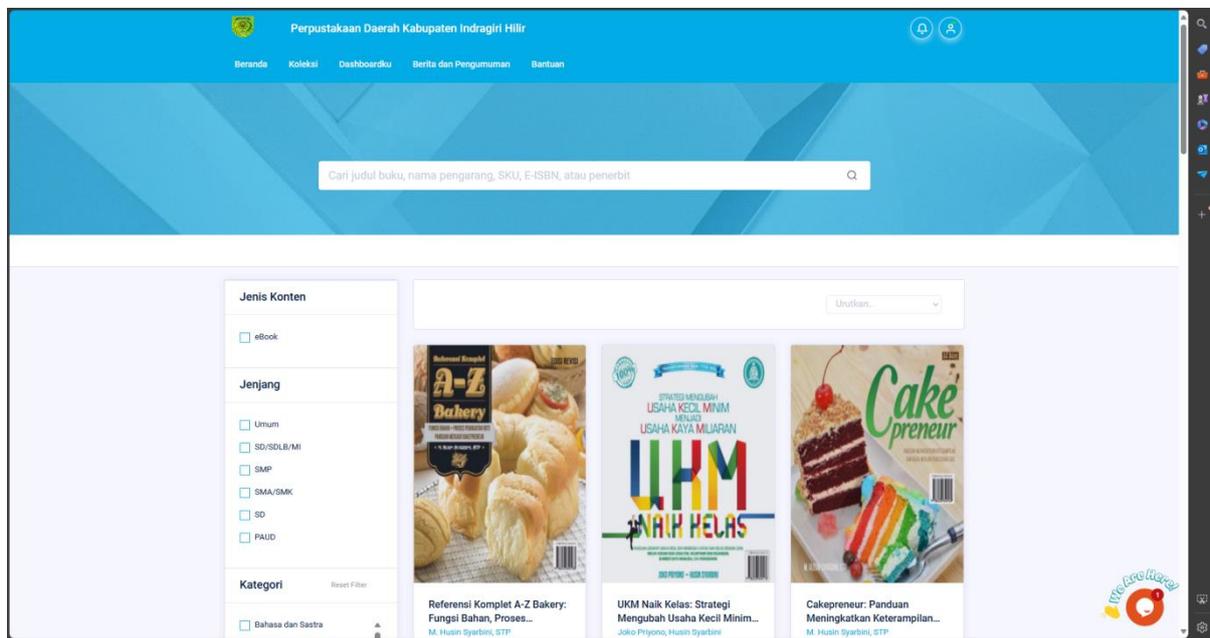
Gambar 2. Tampilan user

Pada gambar 2 adalah beranda user dimana tampilan utama mencakup semua nya yang ada di aplikasi e-book



Gambar 3. tampilan dashboard user

Pada gambar 3 merupakan tampilan dari dasbord user atau bisa jugak profil user dimana tampilan ini menampilkan bioadata bagi pengguna



Gambar 4. Tampilan koleksi buku

Pada gambar 4 di atas merupakan gambar tampilan koleksi dimana semua koleksi pada aplikasi e-book yang bisa di pinjam

3.2 Analisis Data Berdasarkan PIECES Framework

Dari hasil penyebaran kuesioner sesuai metode pengumpulan data yang digunakan, terkumpul data dari 26 informant. Data informant tersebut diolah dengan menggunakan metodologi framework PIECES untuk menganalisis data dan menghitung total 6 variabel. Berikut hasil perhitungan masing-masing variabel dari framework PIECES.

4.2.1 Performance

Berikut pada tabel 3 merupakan hasil dari sebaran kuesioner kepada informant berdasarkan indikator *Performance*

Tabel 3. indikator Performance

No	Pertanyaan	Informant				
		SP	P	N	TP	STP
1	Sistem aplikasi e-book reaponsif dan tdk lambat	8	12	3	1	2
2	Aplikasi jarang mengalami downtime atau masalah teknis	10	8	5	3	0
	Jumlah	18	20	8	4	2

$$RK = \frac{(18*5)+(20*4)+(8*3)+(4*2)+(2*1)}{18+20+8+4+2}$$

$$RK = \frac{204}{52} = 3,92$$

Bedasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pada variabel *performance* mendapatkan hasil akhir 3,92. jika nilai akhir di sesuaikan dengan keralteristik penilaian *pieces* memiliki skor 3,92 maka di katagorikan puas. Dapat di simpulkan bawah kualitas pada variabel *performance* memberikan hasil yang puas kepada informant, dan menunjukan indikasi positif bawah aplikasi e-book berperan baik pada bidang *performance* yang di terapkan pada aplikasi e-book.

3.2.2 Informasi

Berikut pada tabel 4 merupakan hasir dari sebaran kuesioner kepada informant berdasarkan variabel *informasi*.

Tabel 4. indikator Informasi

No	Pertanyaan	Informant				
		SP	P	N	TP	STP
1	Informasi yang di sediakan oleh aplikasi akuran dan terpercaya	10	6	7	2	1
2	Informasi yang di sajikan di aplikasi mudah di pahami	12	8	5	1	0
	Jumlah	22	14	12	3	1

$$RK = \frac{(22*5)+(14*4)+(12*3)+(3*2)+(1*1)}{22+14+12+3+1}$$

$$RK = \frac{209}{52} = 4,01$$

Bedasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pada variabel *informasi* mendapatkan hasil akhir 4.01.jika nilai akhir di sesuaikan dengan keralteristik penilaian *pieces* memiliki sekor 4,01 maka di kategorikan puas. Dapat di simpulkan bawah kualitas variabel *informasi* memberikan hasil yang puas kepada informant. Namun sayang nyapada pernyataan nomor 1 ada 1 ada informant yang memilih tidak setuju. Penulis melakukan wawancara kepada 1 orang yang memilih tidak puas, informant merasakan informasi yang di berikan oleh kebanyakan tdk di butuhkan, seperti informasi peminjaman buku yang kurang akurat.seharus nya informasi peminjaman buku lebih detail saat mau meminjam. Dari kasus di atas dapat kita tarik kesimpulan bahwa sistem aplikasi e-book belum berperan maksimal pada pariabel *informasi* karena informasi yang di berikan dirasa belom selaras dengan informant ingin kan.

3.2.3 *Economis*

Berikut pada tabel 5 merupakan hasil dari sebaran kuesioner kepada informan berdasarkan variabel *economis*.

Tabel 5. indikator *Economis*

No	Pertanyaan	Informant				
		SP	P	N	TP	STP
1	Pengguna aplikasi ini memberikan nilai yang sepadan dengan biaya yang di keluarkan	14	5	4	2	1
2	Aplikasi ini membantu menghemad waktu dan usaha mencari dan meminjam buku	14	4	5	3	0
	Jumlah	28	9	9	5	1

$$RK = \frac{(28*5)+(9*4)+(9*3)+(5*2)+(1*1)}{28+9+9+5+1}$$

$$RK = \frac{214}{52} = 4,11$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pada variabel *economis* mendapatkan hasil akhir 4,11. jika nilai akhir di sesuaikan dengan keralteristik penilaian *pieces* memiliki skor 4,11 maka di katagorikan puas. Dapat di simpulkan bawah kualitas pada variabel *economis* memberikan hasil yang puas kepada informan, dan menunjukan indikasi positif bawah aplikasi *e-book* berperan baik pada bidang *economis* yang di terapkan pada aplikasi *e-book*.

3.2.4 *Control and Scurity*

Berikut pada tabel 6 merupakan hasil dari sebaran kuesioner kepada informan berdasarkan variabel *control and scurity*.

Tabel 6. indikator *control and Scurity*

No	Pertanyaan	Informant				
		SP	P	N	TP	STP
1	Aplikasi ini meliki fitur keamanan yang memadai untuk melindungi data pengguna	9	8	7	2	0
2	Pengguna memiliki kendali yang cukup atas informasi pribadi mereka di alikasi ini	11	9	4	1	1
	Jumlah	20	17	11	3	1

$$RK = \frac{(20*5)+(17*4)+(11*3)+(3*2)+(1*1)}{20+17+11+3+1}$$

$$RK = \frac{208}{52} = 4,0$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pada variabel *control and scurity* mendapatkan hasil akhir 4,0. jika nilai akhir di sesuaikan dengan keralteristik penilaian *pieces* memiliki skor 4,0 maka di katagorikan puas. Dari hasil ini dapat di simpulkan bawah pengguna aplikasi *e-book* memiliki fitur aman yang memadai untuk melindungi data pengguna dan juga pengguna memiliki cukup kendali atas informasi pribadi pengguna di aplikasi *e-book*.

3.2.5 Efficiency

Berikut pada tabel 7 merupakan hasil dari sebaran kuesioner kepada informan berdasarkan variabel *efficiency*.

Tabel 7. indikator Efficiency

No	Pertanyaan	Informant				
		SP	P	N	TP	STP
1	Peroses pencarian buku di aplikasi ini cepat dan efisien	9	11	3	2	1
2	Aplikasi ini sangat membantu mempercepat perosesn peminjaman dan pengembalian buku	11	9	4	2	0
	Jumlah	20	20	7	4	1

$$RK = \frac{(20*5)+(20*4)+(7*3)+(4*2)+(1*1)}{20+20+7+4+1}$$

$$RK = \frac{210}{52} = 4,04$$

Bedasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pada variabel *efficiency* mendapatkan hasil akhir 4,04. jika nilai akhir di sesuaikan dengan keralteristik penilaian *pieces* memiliki skor 4,04 maka di katagorikan puas. Dari hasil ini dapat disimpulkan bawah pengguna aplikasi *e-book*, mempermudah pencarian buku dan sangat *efficiency*. aplikasi *e-book* sangan membantu dalam peminjaman dan pengembalian buku.

3.2.6 Service

Berikut pada tabel 8 merupakan hasil dari sebaran kuesioner kepada informan berdasarkan variabel *service*.

Tabel 8. indikator Service

No	Pertanyaan	Informant				
		SP	P	N	TP	STP
1	Dukungan pelanggan melalui aplikasi ini memadai dan responsif	9	9	6	1	1
2	Aplikasi ini menyediakan fitur yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pengguna	8	10	4	2	2
	Jumlah	17	19	10	3	3

$$RK = \frac{(17*5)+(19*4)+(10*3)+(3*2)+(3*1)}{17+19+10+3+3}$$

$$RK = \frac{200}{52} = 3,89$$

Bedasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan pada variabel *service* mendapatkan hasil akhir 3,89. jika nilai akhir di sesuaikan dengan keralteristik penilaian *pieces* memiliki skor 3,89 maka di katagorikan puas. Dari hasil di atas dapat di simpulkan bahwa aplikasi *e-book* sangat memadai dan sangan responsif, dan aplikasi *e-book* menyediakan fitur yang memadai untuk memenuhi kebutuhan informan.

3.3 Hasil Analisis Kepuasan Metode *Pieces Framework*

Bedasarkan hasil keseluruhan rekapitulasi variabel *pieces* di atas seluruh variabel yang terdiri dari performance, information, economics, control and security, efficiency dan service semua berada dalam kategori puas, maknanya aplikasi *e-book* berperan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberi rasa puas dan respon positif ke pelanggan.

Tabel 9. rekapitulasi Keseluruhan Variabel *pieces*

Variabel	Rata-rata kepuasan	Kategori
<i>Performance</i>	3,92	Puas
<i>Information</i>	4,01	Puas
<i>Economics</i>	4,11	Puas
<i>Control & Security</i>	4,0	Puas
<i>Efficiency</i>	4,04	Puas
<i>Service</i>	3,89	Puas

Bedasarkan tabel 9. di dapatkan nilai rata rata yaitu skala 3,99 maka dapat di katakan bahwa pengguna layanan aplikasi *e-book* di kategorikan yang di lakukan dengan metode *pieces framework*. Penelitian telah menghasilkan penilaian pengguna terhadap sistem informasi yang berupa aplikasi layanan berbasis web *e-book*. Dalam penelitian ini pengukuran dilakukan dengan menggunakan karangan metode *pieces framework* menghasilkan skor rata-rata 3,99 dengan skala likert. Maka pengguna layanan dikategorikan puasthadap layanan sistem informasi berbasis web pada wilayah Dinas Perpustakaan Dan Arsipan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

4 KESIMPULAN

Bedasarkan hasil perhitungan dan analisis data, maka perhitungan dan analisis data dengan metode framework PIECES sangat efektif karena menganalisis sistem untuk setiap variabelnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem dapat dianalisis lebih detail. Itu telah dievaluasi. Hasil analisis data menunjukkan bahwa seluruh variabel PIECES memperoleh kategori kepuasan, dan aplikasi perpustakaan berperan baik dalam meningkatkan kualitas layanan dan memberikan hasil yang memuaskan kepada pelanggan. Meskipun orang mendapatkan kategori "puas" pada variabel "informasi", namun masih ada beberapa pelanggan yang memberikan komentar kurang memuaskan atau kurang optimal terkait penggunaan sistem. Dalam melakukan evaluasi suatu sistem pelayanan, pelayanan tersebut harus dievaluasi secara lebih rinci untuk memastikan diberikannya hasil yang optimal. Sering berkomunikasi dengan pelanggan dan staf lapangan untuk lebih memahami kebutuhan dan permintaan pelanggan, yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kepuasan layanan *e-book*.

REFERENSI

- [1] S. Rahmadhani, S. Supriadi, R. Okra, and L. Efriyanti, "Pengembangan Buku Elektronik (E-Book) sebagai Media Pembelajaran Ekstrakurikuler Wajib Pramuka," *Intellect Indones. J. Learn. Technol. Innov.*, vol. 1, no. 1, pp. 87–96, 2022, doi: 10.57255/intellect.v1i1.50.
- [2] D. Thinking and I. Interview, "Cover E-Book Design Thinking," pp. 53–60, 2023.
- [3] N. Imani, A. I. Alfassa, and A. M. Yolanda, "Analisis Cluster Terhadap Indikator Data Sosial Di Provinsi Nusa Tenggara Timur Menggunakan Metode Self Organizing Map (Som)," *J. Gaussian*, vol. 11, no. 3, pp. 458–467, 2023, doi: 10.14710/j.gauss.11.3.458-467.
- [4] N. M. B. Aditya and J. N. U. Jaya, "Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome," *J. Sist. Komput. dan Inform.*, vol. 3, no. 3, p. 325, 2022, doi: 10.30865/json.v3i3.3964.
- [5] A. Supriyatna, "Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework," *Pilar Nusa Mandiri*, vol. XI, no. 1, pp. 43–52, 2015.

-
- [6] P. Melinda, J. N. U. Jaya, and A. Hermawansyah, "Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Aplikasi Shopee Menggunakan Metode PIECES Framework," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 436, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4049.
- [7] A. I. Alfassa and A. Dewi, "Communication management on forest and land fires mitigation awareness based on community," *E3S Web Conf.*, vol. 506, pp. 1–6, 2024, doi: 10.1051/e3sconf/202450604002.
- [8] F. Yunita, "Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Izin Usaha Jasa Konstruksi," *J. Sist.*, vol. 6, no. September, pp. 52–59, 2017.
- [9] F. Yunita, "Analisa Dan Perancangan Pengeloan Dana Kas Studi Kasus Masjid Darussalam Al - Mubin Tembilahan," *Juti Unisi*, vol. 4, no. 2, pp. 21–30, 2020, doi: 10.32520/juti.v4i2.1402.
- [10] M. Zamili and F. Munawwaroh, "Pengembangan Bahan Ajar E-Book Akidah Ahlak dalam Meningkatkan Kemampuan Kognitif Siswa," *Edupedia J. Stud. Pendidik. dan Pedagog. Islam*, vol. 8, no. 2, pp. 199–215, 2024, doi: 10.35316/edupedia.v8i2.3563.
- [11] A. I. Al Fassa and A. Kesumawati, "Segmentation of Karhutla Hotspot Point of Indragiri Hilir Regency 2015 and 2016 Using Self Organizing Maps (SOMs)," no. ICMI 2018, pp. 336–341, 2020, doi: 10.5220/0008521603360341.
- [12] F. Yunita, B. Rianto, and A. Andilau, "Sistem Informasi Bengkel Berbasis Web Studi Kasus Kakella Motor Di Tembilahan," *Selodang Mayang J. Ilm. Badan Perenc. Pembang. Drh. Kabupaten Indragiri Hilir*, vol. 8, no. 2, pp. 154–165, 2022, doi: 10.47521/selodangmayang.v8i2.260.