JDSP
Jurnal Data Science Penusa

Analisa Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Parisada Hindu Dharma Indonesia Dengan Menggunakan Metode Pieces

Thresia Tifani Malethi[1)*], Erwin Panggabean[2)]
[1)]Teknik Informatika, STMIK Pelita Nusantara, Medan, Indonesia.
[2)]Teknik informasi, STMIK Pelita Nusantara, Medan, Indonesia.
[1)]tifanimalethi@gmail.com, [2)]erwinpanggabean91@gmail.com

Received: 10 September 2024 Accepted: 15 Oktober 2024 Published: 27 Desember 2024
Pg. 547-555

OPEN ACCESS

***Penulis Koresponden**

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, PIECES, PHDI, PHP, UML

JDSP: Jurnal Data Science Penusa is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0).

Abstrak : Majelis Tinggi Agama Hindu Indonesia, Parisada Hindu Dharma Indonesia (PHDI), terdiri dari anggota-anggota yang dipilih menurut keyakinan agamanya berdasarkan Panca Sradha, yang terdiri dari tiga kerangka dasar agama Hindu: Tattwa, Akhlak, dan Peristiwa. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk menerapkan metode PIECES serta merancang dan membangun sistem aplikasi dalam memprediksi tingkat kepuasaan pengunjung terhadap pelayanan Parisada Hindu Dharma Indonesia. Memanfaatkan kombinasi wawancara, tinjauan pustaka, dan kuesioner yang disebarkan kepada pengunjung. Hasil yang diperoleh dari perhitungan dengan penerapan metode PIECES didapatkan hasil rata-rata dalam penelitian ini yaitu skala likert 3,97. Maka pelayanan dikategorikan PUAS terhadap layanan pada wilayah PHDI kota Medan, oleh karena itu hal ini menunjukkan tanda yang menjanjikan yaitu pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Hasil perancangan sistem aplikasi yang dirancang dengan menerapkan metode PIECES berhasil dibangun dan dapat digunakan sesuai dengan dirancang. Diharapkan sistem yang dikembangkan dapat membantu pihak pengurus Parisada Hindu Dharma Indonesia dalam menilai hasil kinerja yang telah diberikan.

PENDAHULUAN

Teknologi informasi adalah penggunaan teknologi untuk memproses, memperoleh, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data guna menghasilkan informasi yang berkualitas tinggi, tepat waktu, dan relevan (Cecep Abdul Cholik, 2021). Seiring dengan berjalannya waktu Perkembangan dan kemajuan teknologi akan seiring dengan kebutuhan informasi termasuk pada pengelolaan informasi.

Majelis Tinggi Agama Hindu Indonesia, Parisada Hindu Dharma Indonesia (PHDI), terdiri dari anggota-anggota yang dipilih menurut keyakinan agamanya berdasarkan Panca Sradha, yang terdiri dari Agama Hindu memiliki tiga kerangka dasar: Tattwa, Moral, dan Peristiwa. Pada malam Soma Wage Julungwangi, Purnama Palguna Masa, Saka Warsa seribu delapan ratus delapan puluh (Saka 1880), yang jatuh pada hari Senin, didirikanlah PHDI di Denpasar, Bali 23 Februari 1959 yang dikenal juga dengan nama PHDI. hari pendirian. Para pemuda Hindu pada saat itu yang terinspirasi oleh ketidakkonsistenan dan ketidakberesan dalam penyelenggaraan kegiatan keagamaan, segera membentuk wadah dalam rangka pembinaan, koordinasi, dan pengamanan terselenggaranya kegiatan keagamaan dan kehidupan beragama.

Kualitas Parisada Hindu Dharma Indonesia lebih ditentukan dari kualitas pelayanan, yang diberikan. Penentuan tingkat Salah satu metode pengumpulan informasi atau kesimpulan dari suatu observasi adalah kepuasan (Riyani et al., 2021). Dibutuhkan pemahaman tentang identifikasi, regulasi, pengolahan, dan analisis untuk menentukan kepuasan layanan. Membandingkan nilai terukur dengan alat standar adalah proses pengukuran. Ketika seseorang membandingkan persepsi atau gambaran mengenai kinerja atau hasil suatu produk sehubungan dengan harapannya, dia merasa puas, atau kecewa. Istilah "kinerja" berasal dari

pengertian "kinerja", yaitu keseluruhan derajat pencapaian seseorang selama jangka waktu tertentu dalam menyelesaikan tugas, seperti tujuan, sasaran, dan standar hasil kerja yang telah disepakati sebelumnya.

Dalam pengelolaan Parisada Hindu Dharma Masih ada keluhan dari wisatawan di Indonesia. Keluhan pengunjung dapat membuat mereka kesakitan, sehingga dapat menimbulkan persepsi kualitas layanan yang rendah (Astuti et al., 2015). Pendapat pengunjung tentang seberapa baik layanan tersebut memenuhi harapan mereka menentukan seberapa puas mereka pengunjung. Oleh sebab itu, analisis kepuasan pelayanan Parisada Hindu Dharma Indonesia diperlukan untuk memberikan masukan terhadap pengembangan dan penyempurnaan pelayanan pengunjung Parisada Hindu Dharma Indonesia.

Untuk itu dibutuhkan sebuah sistem yang dapat menilai dan memprediksi tingkat kepuasan pengunjung Parisada Hindu Dharma Indonesia. Salah satunya adalah dengan menerapkan data mining menggunakan metode *PIECES* .Istilah "penambangan data" mengacu pada proses pencarian melalui database yang sangat besar untuk mendapatkan informasi yang relevan dan berharga. Penambangan data adalah teknik data terkenal di bidang ilmu komputer yang mencari pola tersembunyi dalam kumpulan data untuk mengungkap informasi baru. Secara khusus, data mining menggunakan teknik seperti estimasi, prediksi, klasifikasi, pengelompokan, dan asosiasi yang khusus untuk penggunaan kumpulan data (Andy, 2020). Teknik analisis yang menjadi landasan untuk mengidentifikasi area masalah yang lebih tepat adalah metode PIECES. Evaluasi kinerja (kinerja), Ekonomi (economy), pengendalian (control), efisiensi (efficiency), informasi (information), dan pelayanan (service) merupakan enam variabel penilaian yang digunakan dalam teknik PIECES. Keputusan dibuat dengan menggunakan analisis desain sistem ini jika sistem tidak berfungsi atau rusak, dan temuannya menjadi landasan untuk selanjutnya (Pratiwi et al., 2020).

TINJAUAN LITERATUR

Menurut (Damayanti et al., 2019) memaparkan Tindakan memberikan jasa kepada pihak lain disebut dengan jasa. Pelayanan yang baik didefinisikan sebagai pelayanan yang diberikan dengan cara yang sopan, tepat waktu, dan etis untuk memastikan bahwa persyaratan dan kepuasan penerimanya terpenuhi.

Enam dimensi variabel dimasukkan dalam kerangka analisis PIECES, menurut (Permana et al., 2021), untuk menilai sistem informasi. Dimensi tersebut meliputi:

1. Analisis Efektivitas (Stabilitas) dilakukan untuk mengetahui seberapa baik kinerja suatu sistem dan apakah perlu ditingkatkan. Kuantitas data yang dihasilkan dan kecepatan penempatannya berfungsi sebagai indikator kinerja ini.
2. Data (Informasi) Jumlah dan kejelasan informasi yang diperoleh dari pencarian ditentukan melalui analisis.
3. Nilai dalam perekonomian (economics) Analisis dilakukan untuk menentukan apakah suatu sistem cocok diterapkan pada suatu lembaga informasi, dengan mempertimbangkan biaya yang diperlukan serta aspek finansial.
4. Keselamatan dan Regulasi (Safety and Regulation) Untuk menjamin kelancaran pengoperasian sistem, analisis digunakan untuk menggabungkan tingkat pemantauan dan pengendalian yang diterapkan.
5. Efisiensi (Efisien) Analisis dilakukan untuk mengetahui mampu tidaknya suatu sistem menghasilkan keluaran yang memadai dengan jumlah masukan yang minimum.
6. Analisis Bantuan (Assistance) dilakukan untuk mengetahui bagaimana layanan diberikan dan mengidentifikasi permasalahan apa saja yang mungkin berkembang.

PIECES adalah teknik untuk mengkategorikan masalah, peluang, dan jalur yang ditemukan di bagian desain sistem, analisis, dan spesifikasi ruang lingkup. Pendekatan ini dapat menghasilkan ide-ide baru yang dapat dipertimbangkan saat mengembangkan sistem baru (Anwardi et al., 2020).

Industri saat ini menggunakan "bahasa" UML (Unified Modeling Language) sebagai standar untuk mengembangkan, merekam, dan memvisualisasikan sistem perangkat lunak. UML menyediakan standar untuk membangun model sistem. Dengan UML, kita dapat membuat model untuk segala jenis aplikasi perangkat lunak. Paradigma ini kompatibel dengan perangkat keras, sistem operasi, dan jaringan apa pun

dan dapat ditulis dalam bahasa pemrograman apa pun. Namun UML lebih cocok untuk pengembangan perangkat lunak dalam bahasa berorientasi objek seperti C++, Java, C#, atau VB.NET karena konsep dasarnya juga menggunakan kelas dan operasi. Meskipun demikian, program prosedural yang ditulis dalam C atau VB masih dapat dimodelkan menggunakan UML (Marbun & Sinaga, 2019).

METODE PENELITIAN

1. Tahapan Pengumpulan data

Salah satu langkah untuk menemukan jawaban ilmiah terhadap suatu masalah adalah mengumpulkan data.

a. Kuesioner, Dengan menggunakan teknik pemilihan acak langsung, kuesioner diberikan kepada tamu Parisada Hindu Dharma guna mengumpulkan data untuk penelitian ini. Survei yang digunakan adalah survei yang dibuat oleh peneliti sebelumnya.

b. Wawancara, Wawancara ini dilakukan di Parisada Hindu Dharma Indonesia pada tanggal 10 Maret 2024. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif untuk mengkaji keadaan yang melekat pada suatu kegiatan. Tujuan dari strategi ini adalah untuk memahami dan mengkarakterisasi realitas yang kompleks.

c. Studi literatur, yaitu menelusuri database online, buku teks, e-book, jurnal ilmiah, artikel laporan penelitian, dan buku elektronik untuk referensi teoritis yang berkaitan dengan subjek yang diteliti.

2. Metode PIECES

Hasil kuesioner yang menggunakan skala Likert untuk mengukur kebahagiaan pelanggan dan kualitas layanan di kalangan pengguna aplikasi. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang biasa-biasa saja saat menggunakan(Prayogi et al., 2021):

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad \text{.....1}$$

RK = Rata-rata kepuasan
JSK = Jumlah Skor Kuesioner
JK = Jumlah kuesioner

Untuk menghitung tingkat kepuasan menggunakan model Kaplan dan Norton yang memiliki tingkatan sebagai berikut (Prayogi et al., 2021):

1 – 1.79 = Sangat tidak Puas
1.8 – 2. 59 = Tidak Puas
2.6 – 3. 39 = Ragu-ragu
3.4 – 4.91 = Puas
4.92 – 5 = Sangat Puas

HASIL PENELITIAN

Untuk memastikan temuan kepuasan pelanggan PHDI, hasil rata-rata akhir kuesioner harus dirangkum secara rinci untuk setiap variabel. Kategori PUAS kemudian dibuat berdasarkan hasil yang dikumpulkan. Hal ini menunjukkan bagaimana PHDI secara positif mempengaruhi peningkatan kualitas layanan untuk memberikan konsumen rasa puas dan tanggapan yang baik.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Kepuasan Pelayanan

Variabel	Rata-Rata Kepuasan Pelayanan	Kategori
Performance	3,88	PUAS
Information	4,02	PUAS
Economics	3,99	PUAS
Control and Security	4,02	PUAS
Efficiency	4,00	PUAS

Service	3,93	PUAS

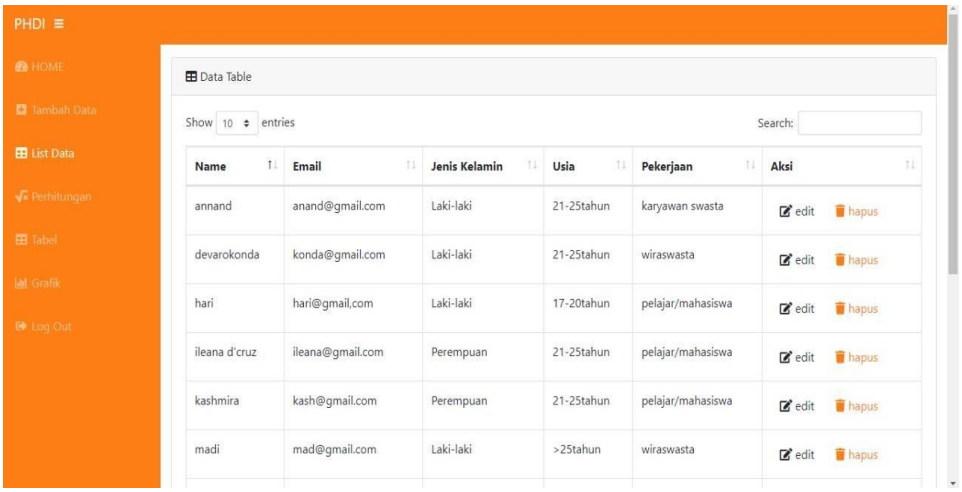
Berdasarkan tabel di atas, rata-rata hasil penelitian adalah 3,97 pada skala Likert. Oleh karena itu disarankan untuk PUAS terhadap pelayanan yang ada di kawasan PHDI Kota Medan guna menunjukkan bahwa masyarakat senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh Konsumen.

Implementasi sistem merupakan hasil dari analisa dan perancangan sebelumnya yang dibentuk dalam bahasa pemograman yang akan di eksekusi oleh komputer. Implementasi sistem dilakukan dengan mengkodekan instruksi dan fungsi yang telah ditentukan ke dalam program yang dapat dieksekusi.

Adapun hasil presentasi sistem yang dibuat dengan sistem manajemen database MySQL dan bahasa pemrograman PHP, sebagai berikut.



Gambar 2. Tampilan Halaman Utama Sistem Aplikasi



Gambar 3. Tampilan Form List Data

PEMBAHASAN

1. Analisa Data

Metode PIECES dalam analisis data kepuasan pelanggan PHDI merupakan pendekatan yang sistematis untuk memahami dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah merupakan rincian pembobotan skala likert untuk melakukan perhitungan metode PIECES.

Tabel 2. Pembobotan Kriteria

Jawaban	Kriteria	Skors
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4

Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Rata-rata skor kepuasan dihitung dengan menggunakan rumus PIECES yang membagi total skor kuesioner dengan jumlah pertanyaan pada enam faktor. Fitur penilaian PIECES antara lain sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Penilaian Skala Likert

Kategori Penilaian	Skla Likert
Sangat Puas	4.92 – 5
Puas	3.4 – 4.91
Netral	2.6 – 3.39
Tidak Puas	1.8 – 2.59
Sangat Tidak Puas	1.00 – 1.79

2. Analisa Metode PIECES

Metode Service Quality (Servqual) digunakan untuk mengidentifikasi aspek-aspek kualitas yang perlu ditingkatkan dalam layanan berdasarkan perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan.

a. Perhitungan Metode PIECES

Dalam perhitungan metode PIECES berikut hasil perhitungan dari masing-masing varibael PIECES.

1) Performanace

Berikut tabel 4. merupakan hasil jawaban responden dari kuesioner yang berdasarkan dari variabel performance.

Tabel 4. Variabel Performance

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	TST
1	Apakah hasil kinerja PHDI berjalan dengan baik?	25	37	40	2	0
2	Dalam hal memenuhi kebutuhan spiritual dan keagamaan, layanan PhDI benar-benar bermanfaat.	15	73	14	2	0
3	Tempat ibadah yang disediakan oleh Parisada Hindu nyaman dan memadai untuk kegiatan keagamaan.	15	68	17	4	0
4	Apakah anda merasa bahwa PHDI mendengarkan dan mempertimbangkan masukan saran dari anda?	24	41	39	0	0
Jumlah		**79**	**219**	**110**	**8**	**0**

$$RK = \frac{(5\times79)+(4\times219)+(3\times110)+(2\times8)+(1\times0)}{416}$$

$$RK = \frac{395 + 876 + 330 + 16 + 0}{416}$$

$$RK = \frac{1617}{416}$$

$$RK = 3{,}88$$

Rata-rata skor kepuasan pelanggan untuk variabel Kinerja sebesar 3,88 yang ditentukan melalui perhitungan. Dengan skor akhir 3,88 masuk dalam kategori PUAS jika mempertimbangkan fitur penilaian PIECES. Meskipun demikian, beberapa pelanggan memilih untuk tidak setuju dengan klaim 1, 2, dan 3. Enam responden meminta untuk menerima wawancara oleh penulis; temuan menunjukkan bahwa pelanggan merasakannya hasil kinerja dan layanan yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai. Dari kasus yang didapatkan maka kesimpulannya PHDI belum berperan maksimal pada variabel performance.

2) Information

Berikut tabel 5 merupakan hasil jawaban responden dari kuesioner yang berdasarkan dari variabel Information.

Tabel 5. Variabel Information

No	Pernyataan	Responden				
		SS	S	N	TS	TST
1	Informasi dan pendidikan yang diberikan PHDI mengenai ajaran dan tradisi hindu sangat bermanfaat	40	30	34	0	0
2	Informasi yang didapatkan sangat mudah dijalani	41	27	31	5	0
3	Saya merasa pengetahuan saya tentang keagamaan Hindu bertambah setelah mengikuti program edukasi dari Parisada Hindu	31	37	36	0	0
4	Saya merasa bahwa PHDI mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari komunitas	37	38	29	0	0
Jumlah		**149**	**132**	**130**	**5**	**0**

$$RK = \frac{(5 \times 149) + (4 \times 132) + (3 \times 130) + (2 \times 5) + (1 \times 0)}{416}$$

$$RK = \frac{1673}{416}$$

$$RK = 4{,}02$$

Banyaknya pelanggan yang menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh variabel informasi, ditunjukkan dengan hasil rata-rata sebesar 4,02 yang diperoleh dari perhitungan kepuasan pelanggan dari variabel informasi. Namun, beberapa pelanggan memilih tidak setuju dengan pernyataan nomor 2. Lima responden menolak untuk diwawancarai oleh penulis; temuan tersebut menunjukkan bahwa pelanggan yakin materi perusahaan tidak akurat. dengan mudah dijalani, dikarenakan mereka kesulitan untuk mendapatkan informasi dan konfirmasi dari PHDI. Maka kesimpulannya PHDI belum memanfaatkan variabel informasi secara maksimal karena data yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau sistem komunikasi antara petugas atau teknisi dengan pelanggan, sehingga terdapat data yang tidak tersampaikan.

3) *Economic*

Berikut tabel 6 merupakan hasil jawaban responden dari kuesioner yang berdasarkan dari variabel Ekonomi.

Tabel 6 Variabel Economic

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	TST
1	Layanan yang diberikan PHDI memberikan nilai sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.	30	34	40	0	0
2	PHDI secara transparan menyampaian informasi mengenai pengelolaan keungan mereka	38	39	27	0	0
3	PHDI berperan penting dalam mendukung perekonomian lokal dan kesejahteraan masayarakat sekitar	49	24	31	0	0
4	Kegiatan ekonomi yang diselenggarakan oleh PHDI membantu meningkatkan kesejahteraan umat hindu indonesia	19	43	42	0	0
Jumlah		**136**	**140**	**140**	**0**	**0**

$$RK = \frac{(5 \times 136) + (4 \times 140) + (3 \times 140) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{416}$$

$$RK = \frac{680 + 560 + 420 + 0 + 0}{416}$$

$$RK = \frac{1660}{416}$$
$$RK = 3{,}99$$

Berdasarkan hasil perhitungan kepuasan pelanggan dari variabel economic mendapatkan hasil rata-rata 3,99 dengan demikian dapat dikatakan bahwa berdasarkan variabel ekonomi, kualitas layanan memberikan hasil yang PUAS bagi klien. Maka kesimpulannya PHDI berperan maksimal pada variabel economic karena biaya yang dikeluarkan dengan hasil sesuai.

4) Control and Security

Hasil tanggapan kuesioner responden berdasarkan variabel Kontrol dan Keamanan disajikan pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7 Variabel Control and Security

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	TST
1	Keamanan data/berkas terhadap penyimpanan sangat aman	39	52	10	3	0
2	Akses terhadap informasi tentang kegiatan dan layanan dari Parisada Hindu sangat mudah dan nyaman	38	37	29	0	0
3	Proses pendaftaran atau keanggotaan di Parisada Hindu cukup mudah dan tidak memakan waktu lama	25	40	29	10	0
4	PHDI memilki kontrol yang memadai untuk mengelola dana dan aset mereka dengan efektif	45	18	41	0	0
Jumlah		**147**	**147**	**109**	**13**	**0**

$$RK = \frac{(5 \times 147) + (4 \times 147) + (3 \times 109) + (2 \times 13) + (1 \times 0)}{416}$$
$$RK = \frac{1676}{416}$$
$$RK = 4{,}02$$

Rata-rata kepuasan pelanggan untuk faktor Kontrol dan Keamanan ditentukan, dan hasilnya adalah 4,02. Skor rata-rata kepuasan pelanggan di PUAS adalah 4,02 ketika dimodifikasi untuk mencerminkan fitur penilaian PIECES. Berdasarkan temuan tersebut, dapat dikatakan demikian control and security di PHDI dari segi keamanan bisa dikatakan terjamin sehingga privasi terjaga dan untuk proses akses di PHDI tergolong mudah.

5) Efficiency

Berikut tabel 8 merupakan hasil jawaban responden dari kuesioner yang berdasarkan dari variabel Efficiency.

Tabel 8 Variabel Efficiency

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	TST
1	Parisada Hindu mampu memanfaatkan dana dan sumber daya dengan baik untuk meningkatkan kesejahteraan komunitas Hindu	28	46	30	0	0
2	Pelayanan yang kami terima dari PHDI sangat efisien, mereka responsif terhadap permintaan kami dan menyediakan solusi dengan cepat	37	47	20	0	0
3	Saya percaya bahwa PHDI menggunakan sumber daya	29	55	20	0	0

	mereka secara efisien untuk melaksanakan program-program mereka					
4	PHDI berhasil mencapai tujuan mereka dengan cara yang efisien	27	35	42	0	0
Jumlah		**121**	**183**	**112**	**0**	**0**

$$RK = \frac{(5 \times 121) + (4 \times 189) + (3 \times 102) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{416}$$

$$RK = \frac{1667}{416} = 4{,}00$$

Hasil akhirnya adalah 4,00 yang diperoleh dari rata-rata kepuasan pelanggan pada komponen Efisiensi. Skor rata-rata kepuasan pelanggan akhir adalah 4,00 PUAS jika dimodifikasi untuk mencerminkan fitur penilaian PIECES. Berdasarkan temuan tersebut, dapat dikatakan bahwa klien menerima hasil yang memuaskan ketika kualitas layanan tinggi pada variabel Efisiensi. Dalam hal kualitas layanan, PhDI cukup baik dalam dimensi Efisiensi. Proses pengaduan dan prosedur pelaporan efisien dari segi waktu *Services.* Berikut tabel 9 merupakan hasil jawaban responden dari kuesioner yang berdasarkan dari variabel Services

Tabel 9 Variabel Services

No	Pertanyaan	Responden				
		SS	S	N	TS	TST
1	Pelayanan yang cepat, mudah dan akurat	26	40	38	0	0
2	PHDI senantiasa siap membantu dan merespons dengan baik setiap pertanyaan atau permintaan	35	45	24	0	0
3	Saya merasa bahwa sikap dan perilaku staf PHDI dalam memberikan layanan kepada masyarakat hindu adalah profesional	30	33	41	0	0
4	PHDI secara konsisten mendengarkan dan mempertimbangkan masukan atau saran dari komunitas hindu dalam penyediaan pelayanan mereka	22	44	38	0	0
Jumlah		**113**	**162**	**141**	**0**	**0**

$$RK = \frac{(5 \times 113) + (4 \times 162) + (3 \times 141) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{416}$$

$$RK = \frac{1636}{416} = 3{,}93$$

Hasil akhirnya adalah 3,93 yang ditentukan dengan rata-rata kepuasan pelanggan pada variabel Pelayanan. Skor rata-rata akhir kepuasan pelanggan adalah 3,93 PUAS setelah dimodifikasi untuk memperhitungkan kriteria evaluasi PIECES. Variabel pelayanan terhadap kualitas pelayanan kepuasan pelanggan ditampilkan pada hasil tersebut. Berdasarkan temuan wawancara penulis dengan responden, salah satu elemen kunci dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan adalah layanan yang cepat dan benar PHDI.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelayanan pada Parisada Hindu Dharma Indonesia menggunakan metode PISCES.

Secara umum, tingkat kepuasan anggota dan pengguna layanan Parisada Hindu Dharma Pada kategori "Puas" adalah Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang ditawarkan memadai untuk memenuhi kebutuhan dan harapan anggota. membuat sistem berbasis web dengan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai sistem pengelolaan database, serta menggunakan diagram Use Case, Activity, dan Class.

Diharapkan sistem yang dikembangkan dapat membantu pihak pengurus Parisada Hindu Dharma Indonesia dalam menilai hasil kinerja yang telah diberikan.

REFERENCES

Andy. (2020). *Mengenal Konsep Dasar, Tujuan dan Teknik Data Mining*.

Anwardi, A., Ramadona, A., Hartati, M., Nurainun, T., & Permata, E. G. (2020). Analisis PIECES dan Pengaruh Perancangan Website Fikri Karya GemilangTerhadap Sistem Promosi Menggunakan Model Waterfall. *Jurnal Rekayasa Sistem & Industri (JRSI)*, *7*(1), 57. https://jrsi.sie.telkomuniversity.ac.id/JRSI/article/view/380

Astuti, F. W., Riadi, S., & Kholil, M. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Di Pt. X Dengan Metode Service Quality. *Jurnal Integrasi Sistem Informasi*, *2 (1)*(Jakarta), 28–37.

Cecep Abdul Cholik. (2021). Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT dalam Berbagai Bidang. *Jurnal Fakultas Teknik*, *2*(2), 39–46.

Marbun, M., & Sinaga, B. (2019). Buku Ajar Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Hasil Belajar | 1 STMIK Pelita Nusantara Medan. In *Rudang Mayang Publisher* (Vol. 1, Issue April).

Permana, H. D., Hapsari, A. A., Nugraha, D., & Jaenul, A. (2021). Evaluasi Kinerja Sistem Aplikasi E-commerce Shopee menggunakan Metode PIECES Framework. *Jurnal ICT: Information Communication & Technology*, *20*(2), 202–209. https://doi.org/10.36054/jict-ikmi.v20i2.358

Prayogi, R., Ramanda, K., Budihartanti, C., & Rusman, A. (2021). Penerapan Metode PIECES Framework Dalam Analisis dan Evaluasi Aplikasi M-BCA. *Jurnal Infortech*, *3*(1), 7–12. https://doi.org/10.31294/infortech.v3i1.10122