

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEGAWAI TERHADAP SISTEM APLIKASI PELAYANAN CUTI ASN DENGAN METODE *PIECES* PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Olivia Febrianty<sup>1</sup>, Salmon<sup>2</sup>, Kusno Harianto<sup>3</sup>

Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma

email: [oliviafebrianty49@gmail.com](mailto:oliviafebrianty49@gmail.com)

## Abstrak

**Olivia Febrianty**, 2024, Analisis Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Sistem Aplikasi Pelayanan Cuti ASN Dengan Metode *Pieces* Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Skripsi Program Studi Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Widya Cipta Dharma, Pembimbing Utama Salmon, S.Kom., M.Kom dan Pembimbing Pendamping Kusno Harianto, S.Kom., M.Kom Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai terhadap sistem aplikasi pelayanan cuti ASN dengan bantuan metode *Pieces* berdasarkan pada variabel-variabel pada *Pieces*. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan ialah berupa observasi, wawancara, dan kuesioner.

Kata kunci: Analisis, Sistem Pelayanan Cuti, BKD Provinsi Kalimantan Timur, Menggunakan Metode *Pieces*

## 1. PENDAHULUAN

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan dibidang kepegawaian yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantu yang ditugaskan kepada Daerah Provinsi, dalam kewenangan tersebut Kantor BKD juga bertanggung jawab dalam mengurus dan mendata para pegawai ASN yang akan mengambil cuti. Dalam pelaksanaannya kantor BKD Prov. Kaltim telah melakukan inovasi dengan melakukan digitalisasi sistem pencatatan cuti ASN secara online, sistem tersebut bernama SiPeCut (Aplikasi Pelayanan Cuti ASN),

Terdapat beberapa masalah dalam mengajukan cuti menggunakan SiPeCut yaitu ketika data personal kepegawaian belum di update pada aplikasi SIMASN (Sistem Informasi Manajemen Aparatur Sipil Negara), yang terintegrasi dengan aplikasi SIASN (Sistem Informasi dan Integrasi Data PNS) dan Sistem Pelayanan Cuti, menyebabkan biodata di aplikasi Pecut tidak muncul. Selain masalah di atas ada juga permasalahan seperti, ketika ada usulan cuti sebelumnya yang masih di inbox personal pegawai, maka usulan cuti yang baru tidak dapat di lakukan

Dari latar belakang tersebut penulis berinisiatif untuk melakukan analisa

tingkat kepuasan pegawai ASN dalam penerapan SiPeCut pada Kantor BKD Prov. Kaltim. Penelitian ini akan mengimplementasikan *PIECES* sebagai metode yang akan digunakan, dengan alasan bahwa *PIECES* mengandung aspek penting yang dibutuhkan pada proses evaluasi. Dengan ini untuk menganalisis sistem secara detail dan komprehensif, maka akan diketahui kelebihan dan kekurangan dari sistem tersebut sehingga dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan sistem di masa yang akan datang.

Diharapkan Penelitian ini dapat membantu Kantor BKD Prov. Kaltim untuk mengetahui kelebihan serta kelemahan sistem yang telah berjalan dan nantinya hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk pengembangan sistem – sistem yang akan dibangun kedepannya.

## 2. TINJUAN PUSTAKA

Tujuan dilakukannya penelitian berikut ini adalah untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan suatu sistem, di mana tiap poin analisa akan menjadi bahan referensi evaluasi serta analisa sistem. Sesuai dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pegawai Terhadap Sistem Aplikasi Pelayanan Cuti ASN (Aparatur Sipil Negara) Dengan Metode *PIECES* Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur”.

Menurut Wetherbe dalam Putra (2021) Pengertian analisis *PIECES* adalah suatu sistem yang di gunakan untuk analisis sistem kerja pada suatu perusahaan atau organisasi. Ada 6 kriteria analisis pieces yaitu kinerja (*Performance*), informasi (*Information*), ekonomi (*Economic*), kontrol (*Control*), efisiensi (*Efficiency*), dan pelayanan (*Services*). Analisis *PIECES* juga sangat banyak diterapkan untuk penelitian pada suatu perusahaan atau organisasi. Salain mudah dan dapat dipahami analisis *PIECES* juga bersifat ringan tidak membutuhkan data yang banyak.

1. Performance adalah Produksi jumlah kerja selama periode waktu tertentu. Pada bagian ini
2. Informations adalah bagian ini dideskripsikan pada situasi saat tentang kurangnya informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan, baik itu dalam jumlah, informasi maupun dalam hal macam informasinya
3. Economics Secara umum keuntungan yang didapat ketika menerapkan system informasi, selain keuntungan-keuntungan yang lain yang secara lebih lengkap diidentifikasi. Sehingga pada bagian ini dideskripsikan pada bagian ekonomi.
4. Control Pada bagian ini dideskripsikan situasi saat ini tentang kendali terhadap aliran data dan informasi ketika keamanan atau kendali terlihat lemah sehingga data dan informasi rentan terhadap pemanfaatan kepada pihak-pihak yang tidak berwenang.
5. Efficiency Dimana data yang berlebihan diinputkan dan diproses juga informasi yang dihasilkan secara berlebihan akan membuat sistem tidak akan efisien dalam penggunaan sumber daya.
6. Service Pada bagian ini dideskripsikan situasi saat ini tentang layanan yang disediakan oleh sistem yang berjalan saat ini.

### 3. METODE PENELITIAN

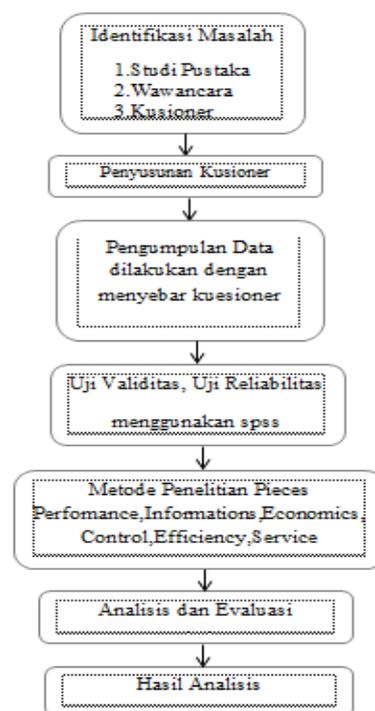
Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor dikantor BKD Provinsi Kaltim populasi diambil dari pengguna Aplikasi SiPeCut

Penelitian ini melakukan pengumpulan data dengan kuesioner yang disebarakan melalui link gogle secara online kepada pegawai Daerah Provinsi Kalimantan Timur Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini menggunakan skala likert

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengetahui sistem informasi teknologi dari segi performan, information, Ekonomi, kontrol, efisien dan layanan seseorang dengan memberikan skor kepada

masing-masing alternatif jawaban. Prosedur pengukuran adalah responden diminta untuk menyatakan persetujuan atas dasar persepsi masing-masing. Jawaban terdiri dari 5 pilihan, yaitu sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju

Tahap-Tahap penelitian Pada bagian metode ini menjelaskan tahap tahap penelitian yang akan dilakukan selama penelitian yaitu dengan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data yang terdiri dari pernyataan responden dalam bentuk data. Kuesioner terdiri dari instrumen Pieces tahapan penelitian ditunjukkan pada gambar berikut ini:



Gambar 3.1 Tahapan Melakukan Analisis Pieces

Tabulasi data adalah pengolahan data yang penyajian data dengan Bentuk tabel. Pengolahan data yang berbentuk tabel ini dapat berbentuk tabel distribusi frekuensi maupun dapat berbentuk tabel silang. Tabulasi data merupakan penyajian yang banyak digunakan karena lebih efisien dan cukup komunikatif. pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan.

Uji validitas juga digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur setiap item pertanyaan pada kuesioner sehingga apakah valid atau tidak. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan 30 responden dikarenakan agar hasil pengujian mendekati kurva normal. Untuk mengukur tingkat kelayakan setiap item pertanyaan pada kuesioner, pengujian instrumen dilakukan dengan menggunakan SPSS *Statistical Product and Service Solution* dengan kriteria sebagai berikut :

Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid

Uji Reliabilitas menurut adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Apabila jawaban seseorang atas suatu pernyataan dari waktu ke waktu tetap atau konsisten, maka suatu kuesioner dinyatakan reliabl handal. Teknik yang dipakai untuk mengetahui reliabilitas kuesioner yaitu dengan uji statistic Cronbach's Alpha. dapat diterima apabila lebih besar dari 0,60. Semakin dekat Cronbach's Alpha maka semakin tinggi kehandalan konsisten internal konsisten jika pengukuran tersebut diulang dimana pengujian ini menggunakan SPSS Statistic. Uji reliabilitas dilakukan dengan uji Cronbach Alpha. Jika skala dikelompokkan kedalam kelas dengan range yang sama, maka kemantapan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Alpha Cronbach's	Tingkat Reliabilitas
$0,60 < a$	Kurang Reliabel
$0,60 < a < 0,70$	Cukup Reliabel
$0,70 < a < 0,80$	Reliabilitas Baik
$0,80 < a < 1,00$	Reliabilitas Sempurna

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini yang menjadi target pengumpulan data adalah pengguna Aplikasi SiPeCut pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur sebanyak 30 responden. Data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan kuesioner berdasarkan yang berisi 15 butir pertanyaan.

Tabel 4.1 Uji Validitas

Pertanyaan	r Hitung5 %	r Tabel	Keterangan
X1.1	0,803	0,3610	Valid
X1.2	0,744	0,3610	Valid
X1.3	0,889	0,3610	Valid
X1.4	0,920	0,3610	Valid
X2.1	0,915	0,3610	Valid
X2.2	0,842	0,3610	Valid
X2.3	0,903	0,3610	Valid
X3.1	0,803	0,3610	Valid
X3.2	0,930	0,3610	Valid
X4.1	0,826	0,3610	Valid
X4.2	0,907	0,3610	Valid
X5.1	0,920	0,3610	Valid
X5.2	0,617	0,3610	Valid
Y.1	0,848	0,3610	Valid
Y.2	0,885	0,3610	Valid

Berdasarkan tabel 4.1 diatas disimpulkann bahawa semua item pertanyaan berjumlah 15 butir item dari variabl

X1,X2,X3,X4,X5 dan Y dinyatakan Valid karena nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Minimum Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
0,981	0,60	15	Reliabel

Dapat dilihat pada tabel 4.2 diatas pada nilai variabel X1,X2,X3,X4 dan Y yang di dapat adalah 0,981 dikarenakan nilai cronbach's Alpha  $>$  0,60 dari kelima variabel koefisien reliabilitas maka hasil uji reliabilitas pada kuesioner reliabel

Skala likert digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi portal akademik dari hasil kuesioner yang disebarakan ke responden sesuai dengan jawaban dan skornya, maka dari itu dapat diketahui rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem dengan rumus.

Skala Likert digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Aplikasi Pelayanan Cuti ASN dari hasil Kuesioner yang disebarakan ke responden sesuai dengan jawaban dan skornya, maka dari itu dapat diketahui rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem dengan rumus :

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan:

RK = Rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah Skor dari Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Tabel 4.3 rata – rata tingkat kepuasan

Rentang Nilai	Kategori
1 – 1.79	Sangat Tidal Setuju
1.80 – 2.59	Tidak setuju
2.6 – 3.39	Netral
3.40 – 4.19	Setuju
4.2 – 5	Sangat Setuju

Berikut pada ketentuan pada tabel 4.9 maka dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna dengan nilai yang sudah ditentukan terhadap Aplikasi Pelayanan Cuti ASN berdasarkan enam variabel yang dimiliki oleh PIECES adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4 Performance

Jawaban Performance	SS	S	N	TS	STS
skor	5	4	3	2	1
Total Jawaban	7	18	9	44	41
Total	12	22	12	46	42

$$RK = \frac{(5 \times 12) + (4 \times 22) + (3 \times 12) + (2 \times 46) + (1 \times 42)}{12 + 22 + 12 + 46 + 42}$$

$$RK = \frac{318}{134} = 2,37$$

Berdasarkan tabel 4.4 hasil perhitungan jumlah rata – rata tingkat kepuasan diperoleh nilai dengan hasil 2,37 pada bidang hasil kinerja sistem dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan , maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem pelayanan cuti ASN termaksud dalam kategori Tidak Setuju sehingga hal ini menunjukkan indikasi pengguna belum merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Sistem Pelayanan Cuti ASN.

Tabel 4.5 Information

Jawaban Information	SS	S	N	TS	STS
skor	5	4	3	2	1
Total Jawaban	7	10	10	39	24
Total	12	14	13	41	25

$$RK = \frac{(5 \times 12) + (4 \times 14) + (3 \times 13) + (2 \times 41) + (1 \times 25)}{12 + 14 + 13 + 41 + 25}$$

$$RK = \frac{262}{105} = 2,49$$

Berdasarkan tabel 4.5 hasil perhitungan jumlah rata – rata tingkat kepuasan diperoleh nilai dengan hasil 2,49 pada bidang hasil Information sistem dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan , maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi pelayanan cuti ASN termaksud dalam kategori Netral sehingga hal ini menunjukkan indikasi pengguna merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh Sistem Pelayanan Cuti ASN.

Tabel 4.6 Economis

Jawaban Ekonomi	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total Jawaban	8	6	3	21	22
Total	13	10	6	23	23

$$RK = \frac{(5 \times 13) + (4 \times 14) + (3 \times 6) + (2 \times 23) + (1 \times 23)}{13 + 14 + 6 + 23 + 23}$$

$$RK = \frac{278}{79} = 3,51$$

Berdasarkan tabel 4.6 hasil perhitungan jumlah rata – rata tingkat kepuasan diperoleh nilai dengan hasil 3,51 pada bidang hasil Ekonomi sistem dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan , maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi pelayanan cuti ASN termaksud

dalam kategori Setuju sehingga hal ini menunjukkan indikasi pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Sistem Pelayanan Cuti ASN.

Tabel 4.7 Control

Jawaban Kontrol	SS	S	N	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total Jawaban	3	15	12	19	11
Total	8	19	15	21	12

$$RK = \frac{(5 \times 8) + (4 \times 19) + (3 \times 15) + (2 \times 21) + (1 \times 12)}{8 + 19 + 15 + 21 + 12}$$

$$RK = \frac{205}{75} = 2,73$$

Berdasarkan tabel 4.7 hasil perhitungan jumlah rata – rata tingkat kepuasan diperoleh nilai dengan hasil 2,73 pada bidang hasil Kontrol sistem dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan , maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi pelayanan cuti ASN termaksud dalam kategori Netral sehingga hal ini menunjukkan indikasi pengguna merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh Sistem Pelayanan Cuti ASN.

Tabel 4.8 Efisien

Jawaban Efisien	ST	S	N	TS	STS
skor	5	4	3	2	1
Total Jawaban	6	7	4	24	20
Total	11	11	7	26	21

$$RK = \frac{(5 \times 11) + (4 \times 11) + (3 \times 7) + (2 \times 26) + (1 \times 21)}{11 + 11 + 7 + 26 + 21}$$

$$RK = \frac{193}{76} = 2,53$$

Berdasarkan tabel 4.7 hasil perhitungan jumlah rata – rata tingkat kepuasan diperoleh nilai dengan hasil 2,53 pada bidang hasil Efisien sistem dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan , maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi pelayanan cuti ASN termaksud dalam kategori Netral sehingga hal ini menunjukkan indikasi pengguna belum merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Sistem Pelayanan Cuti ASN.

Tabel 2.8 Pelayanan

Jawaban Pelayanan	SS	S	N	TS	STS
skor	5	4	3	2	1
Total Jawaban	6	5	6	30	13
Total	11	9	9	32	14

$$RK = \frac{(5 \times 11) + (4 \times 9) + (3 \times 9) + (2 \times 32) + (1 \times 14)}{11 + 9 + 9 + 32 + 14}$$

$$RK = \frac{196}{75} = 2,61$$

Berdasarkan tabel 4.8 hasil perhitungan jumlah rata – rata tingkat kepuasan diperoleh nilai dengan hasil 2,61 pada bidang hasil Efisien sistem dan bila dipadukan dengan tingkat kepuasan , maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna

terhadap Aplikasi pelayanan cuti ASN termaksud dalam kategori Netral sehingga hal ini menunjukkan indikasi pengguna merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh Sistem Pelayanan Cuti ASN.

Berdasarkan Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan menggunakan variabel *performance*, *information*, *economics*, *control*, *efisien* dan *service* mendapatkan hasil **Tidak Setuju**, **Netral** dan **Setuju** dikarenakan Aplikasi ini masih perlu dikembangkan menu, fitur dan update sesuai perkembangan peraturan cuti yang berlaku.

## 5. KESIMPULAN

Dari semua pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data dilakukan pada analisis tingkat kepuasan pegawai terhadap sistem aplikasi pelayanan cuti ASN dengan menggunakan variabel *performance*, *information*, *economics*, *control*, *efisien* dan *service* maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan tabel uji validitas dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan berjumlah 15 butir item dari variabel X1, X2, X3, X4 dan Y dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung >  $r$  tabel.
2. Dapat dilihat pada tabel uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa nilai variabel X1,X2,X3,X4,X5 dan Y yang di dapat adalah 0,981 dikarenakan nilai cronbach's Alpha > 0,60 dari kelima variabel koefisien reliabilitas maka hasil uji reliabilitas pada kuesioner dinyatakan reliabel.
3. Berdasarkan Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan variabel X1 ,X2, X3, X4, X5 dan Y mendapatkan hasil Tidak Puas, Netral dan Setuju dikarenakan Aplikasi ini masih perlu dikembangkan menu, fitur dan update sesuai perkembangan peraturan cuti yang berlaku.

## 6. SARAN

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian ini, maka saran yang perlu diperbaiki oleh layanan untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan cuti dan untuk pengembangan pengetahuan bagi peneliti selanjutnya:

1. Bagi penyedia layanan website sistem pelayanan cuti dapat memaksimalkan aspek – aspek yang di miliki PIECES. Perlunya mengadakan survei secara berkala mengenai kinerja atau layanan yang di berikan

website agar mengetahui kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem pelayanan cuti.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan adanya pengujian dengan metode lain agar mendapatkan model yang lebih baik dalam melakukan analisa kepuasan pengguna.

## 7. DAFTAR PUSTAKA

Aan Komariah dan Djama'an Satori. (2014). *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabetha.

Anggraini, (2017). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri Vol 4 No 2 Hal 74 – 81*.

Apriliansah, I., & Sutabri, T. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan GOJEK Menggunakan Metode PIECES di Kota Palembang. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 2(2).

Diana, D., Fitri, F., Pasaribu, R., Mayang, M., & Putri, P. (2022). PENGOLAHAN DATA NILAI MAHASISWA BERBASIS APLIKASI DENGAN SPSS. *Journal of Student Development Information Technology (JoSDIT)*, 1(1), 41-46.

Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium).

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. New Jersey. Pearson Pretice Hall, Inc.

Mulyani, Sri & Fatoni (2021) Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Layanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Ogan Ilir Pada Kecamatan Pemulutan Menggunakan Metode PIECES Framework. *Bina Darma Conference on Computer Science e-ISSN: 2685-2683p-ISSN: 2685-2675*.

Pratama, Kevin K. A. P, & Nuryana, I Kadek D. (2023). Implementasi PIECES Framework Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi Reksa Dana Bibit. *JEISBI: Vol. 04 No 01*.

Sebok, Vermat, dan tim. (2018). *Definis Website Paper Knowledge Toward a Media History of Documents.ocuments*. 7(2), 107-115.

Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. (2015) *.Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Literasi Media Publishing.

Sekaran & Bougie, (2016). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach Seventh Edition*. United States of America : Wiley

Sudjana, Nana. (2016). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. BANDUNG: PT REMAJA ROSDAKARYA.

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sujarweni & Utami, 2020, *The Master Book of SPSS (Pintar Mengolah Data Statistik Untuk Segala Keperluan Secara Otodidak)*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.

Vossen, Gottfried; Frank Schonhaler; dan Stuart Dillon. (2017). *Web at Graduation and Beyond*. Engelska: Springer International Publishing.

Wetherbe, James. (2012). *PIECES Analysis*