



Analisis Pieces Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi E-Dempo Samsat Sumatera Selatan

Devi Dwi Hidayati*, Muhammad Leandri Dalafranka

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

*e-mail korespondensi: devidwihidayati@gmail.com

Abstract. *E-Dempo Samsat Sumatera Selatan is a mobile application issued by the Regional Revenue Agency for the Province of South Sumatra, which aims to make it easier for taxpayers to manage and obtain information about vehicle taxes. In this application, there are service features that help taxpayers to view details of Motor Vehicle Tax (PKB), make payments, ratify STNK, and other services that can be done online via smartphone. The purpose of this study is to analyze the service quality of E-Dempo Samsat Sumatera Selatan as a relatively new application that comes as a complement to the old samsat service system. The study uses the PIECES analysis method which has six measuring variables, namely Performance, Informations, Economics, Control, Efficiency and Service variables. This study uses a quantitative approach with the help of SPSS Statistics 25 software for data calculations. After distributing a questionnaire containing 22 questions to 91 respondents using the application as a research sample, the results obtained stated that the total average score of the entire domain was 3.98 with a scale of 5.04 class interval results. This means that the quality of service in the E-Dempo Samsat Sumatera Selatan application is included in the good category and is sufficient to meet the needs of taxpayers. However, there are three domains with lower scores than the other four domains, namely the Informations, Control and Service domains. Therefore, the authors suggest frequently updating the application regarding up-to-date information, increasing user data security and adding other interesting information besides tax information. The author hopes that the results of this analysis can be used as material for consideration for developing the features, benefits and uses of E-Dempo application as an information service and vehicle tax payment for the people of South Sumatra.*

Keyword: *Vehicle Tax; E-Dempo Samsat Sumatera Selatan; PIECES;*

Abstrak. E-Dempo Samsat Sumatera Selatan merupakan sebuah aplikasi *mobile* yang dikeluarkan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumsel, yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam mengurus dan mendapatkan informasi seputar pajak kendaraan. Pada aplikasi ini, terdapat fitur layanan yang membantu wajib pajak untuk melihat detail Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), melakukan pembayaran, pengesahan STNK, serta layanan lain yang dapat dilakukan secara *online* melalui *smartphone*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi E-Dempo sebagai aplikasi yang tergolong baru yang hadir sebagai pelengkap dari sistem pelayanan samsat yang lama. Penelitian

menggunakan metode analisis PIECES yang memiliki enam variabel pengukur yaitu variabel *Performance, Informations, Economics, Control, Efficiency* dan *Service*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan bantuan *software* SPSS Statistics 25 untuk perhitungan datanya. Setelah menyebarkan kuesioner berisi 22 pertanyaan kepada 91 responden pengguna aplikasi sebagai sampel penelitian, didapatkan hasil yang menyatakan total rata-rata nilai skor dari keseluruhan domain adalah 3,98 dengan skala 5,04 hasil interval kelas. Artinya, kualitas layanan pada aplikasi E-Dempo Samsat Sumsel sudah termasuk dalam kategori baik dan cukup memenuhi kebutuhan wajib pajak. Namun terdapat tiga domain dengan nilai lebih rendah daripada empat domain lainnya yaitu domain *Informations, Control* dan *Service*. Oleh karena itu, penulis menyarankan untuk sering melakukan perbaruan pada aplikasi mengenai informasi yang *up to date*, meningkatkan keamanan data pengguna serta menambahkan informasi menarik lain diluar informasi perpajakan. Penulis berharap, hasil analisis ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan fitur, manfaat serta kegunaan aplikasi E-Dempo sebagai layanan informasi dan pembayaran pajak kendaraan bagi masyarakat Sumatera Selatan.

Kata kunci: Pajak kendaraan; E-Dempo Samsat Sumatera Selatan; PIECES;

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar bagi Negara Indonesia. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan perhatian khusus, oleh karena itu aparat Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam kegiatan perpajakan terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak. Salah satu upaya digitalisasi dari pemerintah Sumatera Selatan pada layanan perpajakan adalah dengan menghadirkan sebuah aplikasi bertajuk E-Dempo Samsat Sumsel di Kantor Bersama UPTB Samsat Palembang I. Aplikasi E-Dempo Samsat Sumsel adalah sebuah layanan *online* pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK yang dapat diakses oleh seluruh Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) pada wilayah Provinsi Sumatera Selatan, yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak untuk mengakses informasi seputar pajak kendaraan dan melakukan pembayaran pajak hanya dengan melalui *smartphone* saja tanpa perlu mendatangi kantor samsat.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan kepada pengguna aplikasi E-Dempo Samsat Sumatera Selatan, masih terdapat permasalahan pada aplikasi seperti *User Interface* yang kurang menarik, keraguan pada keamanan data pengguna, terlalu banyak tulisan pada aplikasi, informasi yang kurang lengkap dan waktu *loading* yang lama. Karena permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aplikasi E-Dempo Samsat Sumsel

guna mengidentifikasi dan mencari solusi atas permasalahan yang terjadi agar aplikasi tersebut dapat menjadi sebuah layanan yang bermanfaat dan tepat guna bagi wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode PIECES yaitu sebuah model analisis yang terdiri dari 6 variabel penilaian yaitu *Performance, Information, Economy, Control, Eficiency, dan Service*. Perhitungan data menggunakan bantuan *software* SPSS. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan, pengembangan manfaat dan kegunaan dari aplikasi E-Dempo Samsat Sumatera Selatan sebagai layanan informasi dan pembayaran pajak *online* bagi masyarakat Sumatera Selatan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, metode PIECES banyak digunakan pada penelitian untuk mengukur kualitas layanan dan mengevaluasi sebuah sistem atau aplikasi. Misalnya pada penelitian yang dilakukan oleh Rifqi Bagas Afrianto dan Asmunin yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Aplikasi Ebook 1 Unesa Library Menggunakan Metode PIECES. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan aplikasi Ebook 1 Unesa Library menggunakan seluruh variabel pada PIECES. Hasil yang didapat pada penelitian ini adalah aplikasi Ebook 1 Unesa Library memiliki kualitas yang baik dan selaras dengan visi perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, dengan hasil perhitungan angka keseluruhan persentase masuk ke dalam kategori setuju yaitu angka terendah di 3,90 dan tertinggi di 4,15 [1]. Kemudian penelitian oleh Adi Supriyatna yang berjudul “Analisis dan Evaluasi Penerapan Aplikasi Ujian Berbasis Web dengan Metode PIECES Framework”. Hasil penelitian menunjukkan indikasi yang positif bahwa semua angka dari masing-masing perhitungan berada pada kategori baik yaitu angka terendah di 3,85 dan angka tertinggi di 4,09. Artinya penerapan sistem informasi ujian online yang saat ini digunakan di lingkungan Kampus BSI Jatiwaringin berdasarkan kerangka PIECES sudah bisa diterima oleh pengguna dan sudah berjalan dengan baik [2].

Dari penelitian terdahulu dan dijadikan referensi, diketahui bahwa dua penelitian tersebut mendapatkan hasil yang berbeda dengan studi kasus yang berbeda, namun keduanya menunjukkan pentingnya mengetahui penilaian terhadap sebuah aplikasi atau sistem guna menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kualitas, fitur dan manfaat dari sebuah sistem layanan berbasis *online* atau aplikasi. Perbaruan pada penelitian ini terletak pada objek yang diteliti yaitu aplikasi E-Dempo Samsat Sumatera Selatan sebagai aplikasi layanan informasi dan pembayaran pajak *online* di Sumatera Selatan yang belum pernah dilakukan analisis terhadap kualitas aplikasinya. Penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada 91 orang responden sebagai sampel penelitian yang dihitung menggunakan rumus slovin dengan *margin*

error 10% dari seluruh perkiraan populasi pengguna E-Dempo Samsat Sumatera Selatan yaitu 1000 pengguna.

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan adalah pengguna aplikasi E-Dempo Samsat Sumatera Selatan yang berjumlah sebanyak 1000 pengguna per November 2021. Penelitian ini menggunakan 91 responden sebagai sampel yang didapat dari teknik penyampelan *random sampling* menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan sebesar 10%.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis PIECES yang memiliki enam variabel penilaian yaitu *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency* dan *Service*. Metode pengumpulan data dengan cara studi pustaka, wawancara dan kuesioner. Pengukuran jawaban kuesioner menggunakan skala likert dengan skor 5 yang dirangkum pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Skala Likert

Jawaban	Akronim	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-Ragu	RG	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

(Sumber : Sugiyono 2012)

Metode analisis yang digunakan adalah dengan cara menentukan nilai rata-rata dari setiap pernyataan kuesioner. Sebelum mencari nilai rata-rata, perlu diketahui nilai interval kelasnya terlebih dahulu sebagai karakteristik penilaian terhadap kualitas layanan aplikasi E-Dempo Samsat Sumatera Selatan. Nilai yang didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus interval kelas adalah 0,8, sehingga berdasarkan kombinasi skala likert dan interval kelas, akan menghasilkan skala penilaian seperti pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Karakteristik Penilaian

Skala	Kategori Penilaian
1,00 - 1,80	Sangat Buruk
1,81 - 2,61	Buruk
2,62 - 3,42	Cukup Baik
3,43 - 4,23	Baik
4,24 - 5,04	Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 91 responden pemgguna aplikasi, didapatkan hasil perhitungan kuesioner

terkait kualitas layanan aplikasi E-Dempo Samsat Sumatera Selatan sebagai berikut.

Pada domain *Performance*, terdapat enam poin pernyataan dengan perhitungan pada masing-masing pernyataan sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil perhitungan domain *Performance* pernyataan 1

Aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	13	65
SETUJU	68	272
RAGU-RAGU	10	30
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	367

Tabel 4. Hasil perhitungan domain *Performance* pernyataan 2

Aplikasi memberikan waktu loading yang cepat pada saat diakses

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	14	70
SETUJU	77	308
RAGU-RAGU	0	0
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	378

Tabel 5. Hasil perhitungan domain *Performance* pernyataan 3

Aplikasi menyajikan menu dalam format yang sesuai

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	8	40
SETUJU	79	316
RAGU-RAGU	4	12
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	368

Tabel 6. Hasil perhitungan domain *Performance* pernyataan 4

Aplikasi memiliki tampilan yang menarik

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
-----------------	---	------------

SANGAT SETUJU	3	15
SETUJU	60	240
RAGU-RAGU	27	81
TIDAK SETUJU	1	2
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	338

Tabel 7. Hasil perhitungan domain *Performance* pernyataan 5
Aplikasi mudah dioperasikan

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	14	70
SETUJU	76	304
RAGU-RAGU	1	3
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	377

Tabel 8. Hasil perhitungan domain *Performance* pernyataan 6
Aplikasi memberikan penataan huruf yang jelas sehingga mudah dipahami

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	6	30
SETUJU	78	312
RAGU-RAGU	7	21
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	363

Tabel 9. Resume nilai skor total domain *Performance*

INDIKATOR	RESPONDEN	MEAN	KATEGORI
PERNYATAAN 1	91	4,03	Baik
PERNYATAAN 2	91	4,15	Baik
PERNYATAAN 3	91	4,04	Baik
PERNYATAAN 4	91	3,71	Baik
PERNYATAAN 5	91	4,14	Baik
PERNYATAAN 6	91	3,98	Baik
TOTAL		4,00	Baik

Pada domain *Information*, terdapat empat poin pernyataan dengan perhitungan pada masing-masing pernyataan sebagai berikut.

Tabel 10. Hasil perhitungan domain *Information* pernyataan 1

Aplikasi menyediakan informasi yang tepat dan akurat

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	3	15
SETUJU	62	248
RAGU-RAGU	26	78
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	341

Tabel 11. Hasil perhitungan domain *Information* pernyataan 2
Informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	3	15
SETUJU	83	332
RAGU-RAGU	5	15
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	362

Tabel 12. Hasil perhitungan domain *Information* pernyataan 3
Aplikasi tepat dalam penyusunan tata letak informasi

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	3	15
SETUJU	80	320
RAGU-RAGU	8	24
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	359

Tabel 13. Hasil perhitungan domain *Information* pernyataan 4
Aplikasi menyediakan informasi terdahulu maupun terkini (up to date)

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	1	5
SETUJU	61	244
RAGU-RAGU	27	81
TIDAK SETUJU	2	4
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0

TOTAL **91** **334**

Tabel 14. Resume nilai skor total domain *Information*

INDIKATOR	RESPONDEN	MEAN	KATEGORI
PERNYATAAN 1	91	3,74	Baik
PERNYATAAN 2	91	3,97	Baik
PERNYATAAN 3	91	3,94	Baik
PERNYATAAN 4	91	3,67	Baik
TOTAL		3,83	Baik

Pada domain *Economics*, terdapat tiga poin pernyataan dengan perhitungan pada masing-masing pernyataan sebagai berikut.

Tabel 15. Hasil perhitungan domain *Economics* pernyataan 1

Aplikasi dapat diunduh dengan mudah di layanan Playstore/Appstore

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	33	165
SETUJU	58	232
RAGU-RAGU	0	0
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	397

Tabel 16. Hasil perhitungan domain *Economics* pernyataan 2

Aplikasi dapat meringankan pengguna dari segi waktu, biaya dan tenaga

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	3	15
SETUJU	83	332
RAGU-RAGU	5	15
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	362

Tabel 17. Hasil perhitungan domain *Economics* pernyataan 3

Pengguna dapat dengan mudah memberikan komentar, saran maupun kritik kepada pihak pengelola aplikasi

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	5	15
SETUJU	83	332

RAGU-RAGU	1	3
TIDAK SETUJU	2	4
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	354

Tabel 18. Resume nilai skor total domain *Economics*

INDIKATOR	RESPONDEN	MEAN	KATEGORI
PERNYATAAN 1	91	4,36	Sangat Baik
PERNYATAAN 2	91	3,97	Baik
PERNYATAAN 3	91	3,89	Baik
TOTAL		4,07	Baik

Pada domain *Control*, terdapat tiga poin pernyataan dengan perhitungan pada masing-masing pernyataan sebagai berikut.

Tabel 19. Hasil perhitungan domain *Control* pernyataan 1

Aplikasi memberikan batasan akses kepada pengguna

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	11	55
SETUJU	78	312
RAGU-RAGU	1	3
TIDAK SETUJU	1	2
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	372

Tabel 20. Hasil perhitungan domain *Control* pernyataan 2

Aplikasi menjamin keamanan data pada saat meng-upload

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	3	15
SETUJU	82	328
RAGU-RAGU	6	18
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	361

Tabel 21. Hasil perhitungan domain *Control* pernyataan 3

Aplikasi menjamin keamanan data diri pengguna

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	3	15
SETUJU	79	316

RAGU-RAGU	9	27
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	358

Tabel 22. Resume nilai skor total domain Control

INDIKATOR	RESPONDEN	MEAN	KATEGORI
PERNYATAAN 1	91	4,08	Baik
PERNYATAAN 2	91	3,96	Baik
PERNYATAAN 3	91	3,93	Baik
TOTAL		3,99	Baik

Pada domain *Effeciency*, terdapat tiga poin pernyataan dengan perhitungan pada masing-masing pernyataan sebagai berikut.

Tabel 23. Hasil perhitungan domain *Effeciency* pernyataan 1

Aplikasi memberikan panduan yang jelas sehingga mudah dipahami

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	6	30
SETUJU	79	316
RAGU-RAGU	6	18
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	364

Tabel 24. Hasil perhitungan domain *Effeciency* pernyataan 2

Desain aplikasi secara keseluruhan sudah baik sehingga mudah dipahami

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	3	15
SETUJU	84	336
RAGU-RAGU	4	12
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	363

Tabel 25. . Hasil perhitungan domain *Effeciency* pernyataan 3

Pengguna tidak merasa kesulitan saat pertama kali menggunakan aplikasi

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	7	35

SETUJU	82	328
RAGU-RAGU	2	6
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	369

Tabel 26. Resume nilai skor total domain *Effeciency*

INDIKATOR	RESPONDEN	MEAN	KATEGORI
PERNYATAAN 1	91	4	Baik
PERNYATAAN 2	91	3,98	Baik
PERNYATAAN 3	91	4,05	Baik
TOTAL		4,01	Baik

Pada domain *Service* terdapat tiga poin pernyataan dengan perhitungan pada masing-masing pernyataan sebagai berikut.

Tabel 27. Hasil perhitungan domain *Service* pernyataan 1

Aplikasi tidak pernah mengalami gangguan (tidak pernah mengalami error pada saat pengaksesan)

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	5	25
SETUJU	83	332
RAGU-RAGU	3	9
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	366

Tabel 28. Hasil perhitungan domain *Service* pernyataan 2

Aplikasi dapat diakses baik dari PC, handphone ataupun tablet

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	25	125
SETUJU	65	260
RAGU-RAGU	1	3
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	388

Tabel 29. Hasil perhitungan domain *Service* pernyataan 3

Aplikasi memberikan informasi menarik diluar perpajakan (misal : gambar-gambar tempat pelayanan samsat, info lowongan kerja, dan lain-lain)

PILIHAN JAWABAN	F	TOTAL SKOR
SANGAT SETUJU	1	5
SETUJU	60	240
RAGU-RAGU	30	90
TIDAK SETUJU	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TOTAL	91	335

Tabel 30. Resume nilai skor total domain *Service*

INDIKATOR	RESPONDEN	MEAN	KATEGORI
PERNYATAAN 1	91	4,02	Baik
PERNYATAAN 2	91	4,26	Sangat Baik
PERNYATAAN 3	91	3,68	Baik
TOTAL		3,98	Baik

Tabel 31. Rekapitulasi keseluruhan domain nilai skor aplikasi E-Dempo Samsat Sumatera Selatan

Domain	Rata-Rata	Kategori
Performance	4,00	Baik
Information	3,83	Baik
Economics	4,07	Baik
Control	3,99	Baik
Effeciency	4,01	Baik
Service	3,98	Baik
Total	3,98	Baik

Berdasarkan hasil perhitungan dari sejumlah daftar pernyataan yang diajukan kepada responden pengguna aplikasi E-Dempo Samsat Sumatera Selatan, hasilnya menyatakan bahwa seluruh domain yaitu *Performance*, *Information*, *Economics*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service*, berada pada kategori Baik, yang artinya kualitas layanan dari aplikasi E-Dempo Samsat Sumatera Selatan ini sudah cukup memadai dan memenuhi kebutuhan bagi penggunaannya. Namun tetap harus dilakukan pengembangan pada sistem agar aplikasi tersebut bisa terus mengalami peningkatan sehingga dapat menjadi kategori sangat baik.

KESIMPULAN



Dari hasil analisis menggunakan metode PIECES, telah diperoleh nilai rata-rata terhadap masing-masing domain yaitu domain *Performance* memperoleh nilai 4,00 dengan kategori Baik, domain *Information* memperoleh nilai 3,83 dengan kategori Baik, domain *Economics* memperoleh nilai 4,07 dengan kategori Baik, domain *Control* memperoleh nilai 3,99 dengan kategori Baik, domain *Effeciency* memperoleh nilai 4,01 dengan kategori Baik, dan domain *Service* memperoleh nilai 3,98 dengan kategori Baik. Aplikasi E-Dempo Samsat Sumatera Selatan berada pada nilai rata-rata 3,98 dengan predikat Baik, yang artinya aplikasi ini sudah cukup unggul dan memenuhi kebutuhan pengguna, namun terdapat 3 domain dengan nilai lebih rendah dari semua domain yang ada, yaitu domain *Information*, *Service* dan *Control*, sedangkan domain *Performance*, *Economics* dan *Effeciency* memperoleh nilai lebih tinggi. Oleh karena itu, peneliti menyarankan untuk melakukan pengembangan dan perbaruan pada fitur-fitur yang mewakili domain dengan nilai lebih rendah yaitu pada kualitas informasi, pelayanan dan keamanan yang diberikan oleh aplikasi E-Dempo Samsat Sumatera Selatan.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] R. B. Arfianto and A. Asmunin, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Aplikasi Ebook 1 Unesa Library Menggunakan Metode PIECES," *J. Emerg. Inf. ...*, vol. 04, no. 01, pp. 18–25, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/50942><https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/download/50942/41698>
- [2] A. Supriyatna, P. Studi, and M. Informatika, "Analisis dan Penerapan Aplikasi Ujian Berbasis Web dengan Metode PIECES Framework," vol. III, no. 1, pp. 1–15, 2015.
- [3] Y. Asbar and M. A. Saptari, "Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES," *J. Visioner Strateg.*, vol. 6, no. 2, pp. 39–47, 2017.