

Analisis Kinerja Website Info PBB Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Menggunakan Metode PIECES

Miftahul Jannah*, Resad Setyadi

Fakultas Informatika, Sistem Informasi, Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Banyumas, Indonesia

Email: ^{1,*}19103056@ittelkom-pwt.ac.id, ²resad@ittelkom-pwt.ac.id

Email Penulis Korespondensi: 19103056@ittelkom-pwt.ac.id

Abstrak—Di Kabupaten Pemalang yang mengelola pajak daerah adalah Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPENDA). Di BAPENDA terdapat sebuah *website* yang digunakan untuk melihat dan mengecek informasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang disebut dengan *website* info PBB. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan seperti *loading time* yang lambat, perpindahan halaman yang lama dan tampilan yang kurang menarik. Oleh karena itu, dibutuhkan analisis terhadap *website* info PBB. Analisis *website* dapat digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan *website* menjadi lebih baik lagi. Pengumpulan data menggunakan observasi, diskusi dengan admin dan pengguna *website* serta penyebaran kuesioner kepada pengguna *website*. Metode yang digunakan dalam analisis *website* info PBB adalah metode PIECES. Metode PIECES adalah metode analisis untuk menilai kinerja *website* dan memperoleh pokok-pokok permasalahan secara spesifik. Berdasarkan hasil pengujian terhadap 6 dimensi PIECES, pada dimensi *performance*, *information*, *economic*, *control* dan *efficiency* sudah termasuk dalam kategori puas. Dan dimensi *service* sudah termasuk dalam kategori sangat puas. Selain menganalisis menggunakan metode PIECES juga menggunakan alat ukur *Pingdom Website Speed Test* untuk mengukur kecepatan *website*, dan menghasilkan *grade 92 (grade A)* yang berarti bahwa *website* info PBB dalam kecepatan/performa *website* sudah baik. Kemudian alat ukur *Google Transparency Report* untuk mengukur keamanan *website* menghasilkan kesimpulan bahwa *website* sudah aman. Akan tetapi masih terdapat aspek yang harus diperhatikan yaitu pada dimensi *performance* dan *efficiency* agar *website* info PBB dapat meningkatkan kecepatan dalam layanan fitur. Selain itu, peningkatan sarana dan prasarana di BAPENDA Kabupaten Pemalang seperti pergantian komputer atau menambah *mbps* agar jaringan stabil.

Kata Kunci: Analisis; BAPENDA; Layanan; PIECES; *Website* info PBB;

Abstract—In Pemalang Regency, the Regional Revenue Management Agency (BAPENDA) manages local taxes. At BAPENDA there is a website that is used to view and check Land and Building Tax (PBB) information called the PBB info website. However, there are still some perceived obstacles such as slow loading times, long page switching and an unattractive appearance. Therefore, an analysis of the PBB information website is needed. Website analysis can be used as a reference in developing a better website. Data collection uses observation, discussions with website admins and users as well as distributing questionnaires to website users. The method used in the analysis of PBB info websites is the PIECES method. The PIECES method is an analytical method for assessing website performance and obtaining specific issues. Based on the test results on the 6 PIECES dimensions, the performance, information, economic, control and efficiency dimensions are included in the satisfied category. And the service dimension is included in the very satisfied category. Apart from analyzing using the PIECES method, it also uses the Pingdom Website Speed Test measuring tool to measure website speed, and produces grade 92 (grade A), which means that the website has good PBB information in website speed/performance. Then the Google Transparency Report measuring tool to measure website security concludes that the website is safe. However, there are still aspects that must be considered, namely the dimensions of performance and efficiency so that the PBB info website can increase the speed of service features. In addition, improving facilities and infrastructure at the Pemalang Regency BAPENDA such as changing computers or adding mbps so that the network is stable.

Keywords: Analysis; BAPENDA; Service; PIECES; PBB Information Website

1. PENDAHULUAN

Pajak adalah sumbangan dari masyarakat yang disetorkan ke kas negara sesuai dengan undang-undang, tanpa memperoleh jasa secara langsung. Pajak digunakan oleh negara untuk kesejahteraan warganya [1]. Pajak daerah adalah pajak yang dikumpulkan dan digunakan Pemerintah Daerah untuk pengeluaran penduduk setempat [2]. Untuk mengelola pajak daerah, pemerintah daerah dibantu oleh Badan Pengelolaan Pendapatan daerah (BAPENDA). BAPENDA merupakan komponen pelaksanaan tugas pembantuan serta fungsi penunjang sektor keuangan melalui sekretaris daerah bertanggung jawab kepada Bupati [3]. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu pajak yang diawasi oleh BAPENDA Kabupaten Pemalang. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak objektif, artinya keadaan objek berupa tanah dan/atau bangunan menentukan besarnya pajak yang terutang [1]. Untuk mempermudah pengelolaan PBB maka menggunakan bantuan *website* dalam mencatat pajak terhutang wajib pajak daerah Kabupaten Pemalang.

Website info PBB adalah *website* untuk melihat dan mengecek informasi mengenai Pajak Bumi dan Bangunan seperti SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang) baik individu, desa maupun kecamatan. Selama penggunaan *website* info PBB terdapat beberapa kendala yang dirasakan, seperti *loading time website* yang lama, perpindahan halaman (dari halaman satu kehalaman lain) lama dan tampilan *website* yang kurang menarik karena hanya berwarna dasar putih dan abu-abu. Beberapa kendala tersebut menjadi permasalahan ketika akan dilakukan pelayanan kepada wajib pajak. Hal ini harus segera diatasi, maka diperlukan analisis terhadap *website* info PBB untuk mengetahui kekurangan dan *performance* dari *website* tersebut agar dapat dilakukan perbaikan. Analisis *website* info PBB dapat menggunakan metode PIECES.

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nanda Kinanti, penelitian menggunakan PIECES framework untuk mengukur kepuasan pengguna sistem SIAKADU dan dijadikan sebagai tolak ukur dalam meningkatkan kinerja sistem informasi. Selain untuk mengukur kepuasan pengguna, PIECES framework juga digunakan sebagai evaluasi sistem [4]. Menurut penelitian Indrawati yang menggunakan metode PIECES pada sistem informasi perpustakaan,

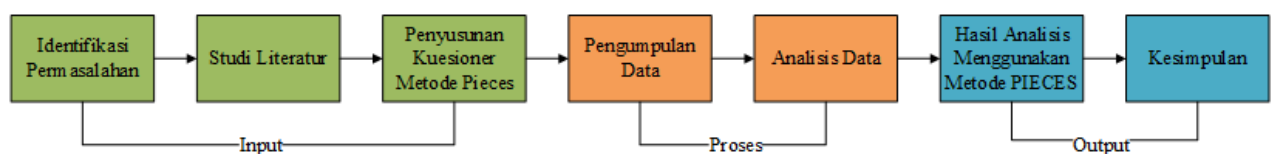
menyatakan bahwa metode PIECES digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan untuk mengetahui kekuatan serta kelemahan sistem [5]. Menurut penelitian Ngakan Made Bayu dan Joy Nashar bahwa metode PIECES digunakan untuk membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan dari pengguna [6]. Penelitian yang dilakukan oleh Dwiyanto menggunakan metode PIECES untuk menganalisis dan evaluasi pada sistem informasi *smart library* dengan 6 indikator, sama dengan penelitian yang akan dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa metode PIECES digunakan untuk mengukur kinerja dan evaluasi sistem [7].

Berdasarkan penelitian sebelumnya, pengukuran kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem dapat dilakukan dengan beberapa cara, salah satunya menggunakan metode PIECES. Metode PIECES dapat digunakan untuk mengidentifikasi masalah yang lebih spesifik terhadap kinerja, informasi, ekonomi, pengendalian, efisiensi dan pelayanan sistem [8]. Setelah mengetahui manfaat dari metode PIECES, maka akan dilakukan penelitian terhadap kinerja *website* info PBB berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan dan dapat dijadikan sebagai saran perbaikan serta pengembangan *website* info PBB.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian menunjukkan langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan. Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

a. Identifikasi Permasalahan

Identifikasi permasalahan merupakan tahapan awal untuk menentukan penelitian apa yang akan dilakukan. Dengan mengetahui permasalahan yang ada pada *website* info PBB, maka akan dilakukan penelitian mengenai kinerja *website* info PBB menggunakan metode PIECES.

b. Studi Literatur

Tahapan ini merupakan pengumpulan informasi seputar objek penelitian dan metode penelitian. informasi yang didapatkan dapat berupa jurnal, buku maupun referensi lain yang bersangkutan dengan penelitian.

c. Penyusunan Kuesioner Metode PIECES

Kuesioner yang akan digunakan untuk melakukan pengumpulan data berdasarkan dimensi yang ada pada metode PIECES. Metode PIECES terdiri dari dimensi *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service*.

d. Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh dari pegawai yang mengakses *website* info pbb yaitu sejumlah 7 responden. Kuesioner dibagikan kepada responden dan menggunakan pengukuran yang berskala 1-5.

e. Analisis Data

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Analisis data menggunakan metode PIECES dan ditentukan oleh 6 dimensi. Hasil yang akan didapatkan berupa atingkat kepuasan dari skala sangat tidak puas sampai skala sangat puas.

f. Hasil Analisis Menggunakan Metode PIECES

Hasil penelitian yang telah didapatkan akan menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja *website* info PBB. Berdasarkan 6 dimensi metode PIECES maka akan diketahui permasalahan secara khusus dari *website* info PBB.

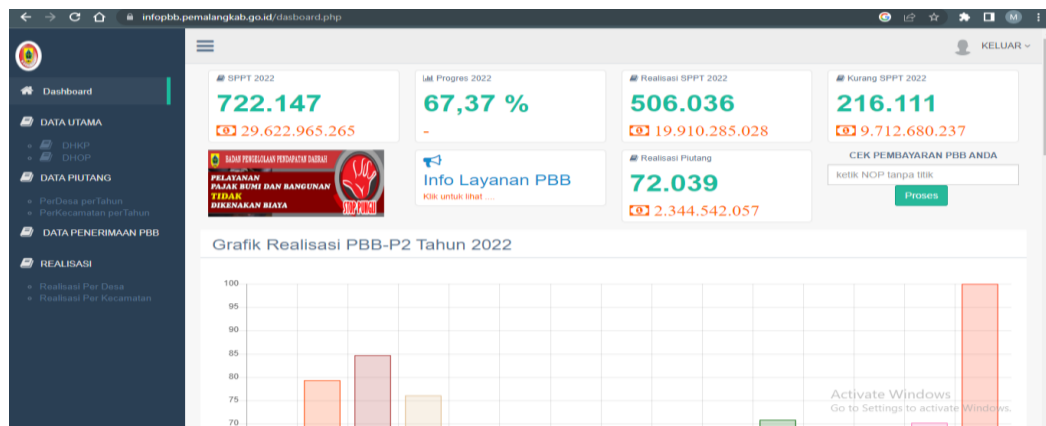
g. Kesimpulan

Kesimpulan akan menjelaskan secara singkat hasil penelitian yang telah dilakukan terkait kinerja *website* info PBB menggunakan metode PIECES. Kesimpulan ini juga dapat dijadikan sebagai saran untuk perbaikan dan pengembangan *website*.

2.2 Website Info PBB

Website adalah suatu koleksi dokumen HTML yang memuat informasi dalam Web Server dari pribadi atau perusahaan [9]. Situs web merupakan salah satu bagian penting dalam penyebaran informasi diberbagai aspek. Kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam mengakses *website* merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam membangun sebuah *website* [10]. Salah satunya adalah *website* pemerintahan yang digunakan untuk membantu dalam perpajakan yaitu *website* info PBB. *Website* info PBB adalah *website* untuk melihat dan mengecek informasi mengenai Pajak Bumi dan Bangunan seperti SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang) baik individu, desa, maupun kecamatan. Data yang

disajikan dalam bentuk grafik dan persentase untuk memudahkan dalam memahami data. Tampilan dari *website* info PBB sebagai berikut [11] :



Gambar 2. Halaman Dashboard Website info PBB

2.3 Metode PIECES

Metode PIECES adalah teknik untuk melakukan analisis untuk menentukan masalah yang lebih khusus. Kinerja, informasi, ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi dan pelayanan pelanggan merupakan bagian dari sistem yang biasa diperiksa. Sebelum membuat atau mengembangkan sistem informasi, sangat penting untuk melakukan analisis PIECES karena biasanya akan menemukan sejumlah masalah besar atau masalah yang merupakan gejala masalah utama dalam sistem informasi [12]. Penjelasan mengenai 6 dimensi PIECES sebagai berikut [13] :

- Performance* (kinerja) adalah pengukuran mengenai proses atau prosedur yang ada dan *respon time*.
- Information* (informasi) merupakan penilaian mengenai informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.
- Economic* (ekonomi) adalah mengukur prosedur yang ada apakah masih bisa diturunkan biaya penyelenggaraannya atau ditingkatkan manfaatnya.
- Control* (pengendalian) adalah menilai kualitas pengendalian dan kemampuan mendeteksi kesalahan menjadi semakin baik.
- Efficiency* (efisiensi) adalah menentukan proses yang ada pada sistem memiliki ruang untuk perbaikan guna memaksimalkan efisiensi operasi.
- Service* (layanan) merupakan proses penentuan apakah prosedur saat ini dapat dibuat lebih efektif untuk mencapai kualitas layanan yang lebih tinggi.

2.4 Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang terdiri dari subjek dan objek yang dibutuhkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [14]. sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi [15]. Dikarenakan dalam penelitian ini, pegawai yang mengakses *website* hanya 7 orang maka sampling yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* berupa *sampling* jenuh. *Sampling* jenuh adalah sampel penelitian yang digunakan semua anggota populasi [16].

2.5 Skala Likert

Skala likert digunakan sebagai skala penelitian untuk mengukur sikap dan pendapat. Pilihan yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan sebagai berikut [17] :

- Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1
- Tidak Setuju (TS) skor 2
- Cukup (C) skor 3
- Setuju (S) skor 4
- Sangat Setuju (SS) 5

2.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji kuesioner yang digunakan untuk mengetahui *valid* atau tidaknya masing-masing. Jika kuesioner *valid*, maka kuesioner dapat dilanjutkan untuk menghitung nilai indeks kepuasan dan jika tidak *valid* maka kuesioner harus disusun ulang [18].

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah menguji pertanyaan yang sama dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Koefisien Cronbach's Alpha harus lebih besar dari 0,60 jika ingin data dikatakan *reliable* [18].

2.7 Instrumen Penelitian

Intrumen yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner mengenai kepuasan pengguna terhadap kinerja *website* info PBB. Kuesioner berdasarkan metode PIECES dan berbentuk *google form*. Responden yang mengisi kuesioner yaitu pegawai Bidang Pendataan dan Penetapan yang mengakses *website*. Berikut ini kuesioner yang harus dijawab oleh responden [19] :

Tabel 1. Instrumen Penelitian (Kuesioner)

Dimensi	Pertanyaan
Performance	1. <i>Website</i> info PBB sangat mudah diakses oleh pengguna.
	2. <i>Website</i> info PBB dapat mengoperasikan sejumlah perintah dalam waktu yang relatif singkat, tanpa mengalami hambatan.
	3. <i>Website</i> info PBB dengan cepat merespon suatu perintah pembatalan maupun permintaan.
	4. Pada saat <i>website</i> info PBB digunakan secara bersamaan, kinerja <i>website</i> tetap berjalan stabil.
	5. <i>Website</i> info PBB dalam pengolahan data hingga menghasilkan informasi (pajak) dilakukan dengan cepat.
Information	1. <i>Website</i> info PBB selalu memberikan informasi yang terupdate.
	2. <i>Website</i> info PBB memberikan informasi mengenai Pajak Bumi dan Bangunan secara akurat.
	3. Informasi yang diberikan <i>website</i> info PBB sesuai dengan kebutuhan.
	4. Informasi yang diberikan <i>website</i> info PBB mudah untuk dipelajari dan dipahami.
Economic	1. <i>Website</i> info PBB dapat digunakan terus-menerus tanpa mengeluarkan biaya yang banyak.
	2. Biaya yang dikeluarkan Bidang Pendataan dan Penetapan menjadi lebih ringan dengan adanya <i>website</i> info PBB.
Control	1. Tidak ada ancaman tertentu saat mengoperasikan <i>website</i> info PBB seperti hilangnya data yang sudah diunggah.
	2. <i>Website</i> info PBB memiliki batasan hak akses yang berbeda antara pegawai dan admin.
	3. Data yang ada pada <i>website</i> info PBB terjamin keamanan dan kerahasiaannya.
Efficiency	1. Tampilan <i>website</i> info PBB mudah dipahami dan mudah dimengerti.
	2. Gambar yang ditampilkan pada <i>website</i> info PBB cepat terbuka.
	3. Menu yang dicari pada <i>website</i> info PBB mudah ditemukan.
	4. Pada saat mengklik menu yang diinginkan cepat tampil.
Service	1. <i>Website</i> info PBB telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
	2. <i>Website</i> info PBB memberikan informasi yang baik dan sesuai.
	3. Pengguna <i>website</i> info PBB merasa puas dengan adanya <i>website</i> info PBB.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis dilakukan dengan menggunakan objek yaitu *website* info PBB BAPENDA Kabupaten Pematang. *Website* info PBB digunakan untuk melihat informasi seputar pajak PBB baik individu, desa maupun kecamatan. Metode yang akan digunakan dalam menganalisis *website* info PBB adalah metode PIECES. Metode PIECES digunakan untuk memudahkan dalam mengetahui hasil analisis. Untuk melakukan analisis *website* info PBB dapat dilakukan sebagai berikut :

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas yang didapatkan sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Pengukuran Uji Validitas

Pertanyaan	r tabel	r hitung	Keterangan
P1.1	0,754	0,866	Valid
P1.2	0,754	0,933	Valid
P1.3	0,754	0,917	Valid
P1.4	0,754	0,982	Valid
P1.5	0,754	0,961	Valid
P2.1	0,754	0,912	Valid
P2.2	0,754	0,817	Valid
P2.3	0,754	0,898	Valid
P2.4	0,754	0,932	Valid
P3.1	0,754	0,872	Valid
P3.2	0,754	0,91	Valid
P4.1	0,754	0,781	Valid
P4.2	0,754	0,781	Valid
P4.3	0,754	0,957	Valid

P5.1	0,754	0,881	Valid
P5.2	0,754	0,98	Valid
P5.3	0,754	0,921	Valid
P5.4	0,754	0,92	Valid
P6.1	0,754	0,964	Valid
P6.2	0,754	0,987	Valid
P6.3	0,754	0,987	Valid

Berdasarkan tabel diatas, bahwa pertanyaan yang diujikan sudah *valid* karena *r* hitung lebih besar dari *r* tabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang didapatkan sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
0,975	21	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menghasilkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,975 yang berarti lebih dari 0,60 sehingga data sudah *reliable*.

3.2 Hasil Perhitungan

Perhitungan terhadap kuesioner yang disebarkan kepada 7 pengguna *website* info PBB dengan menggunakan rumus rata-rata tingkat kepuasan yaitu [1] :

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (1)$$

Keterangan :

RK = Rata-Rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Dengan menggunakan model Kaplan dan Norton maka tingkat kepuasan didefinisikan sebagai berikut [1] :

- 1 – 1.79 = Sangat Tidak Puas
- 1.8 – 2.59 = Tidak Puas
- 2.6 – 3.39 = Ragu-Ragu
- 3.4 – 4.19 = Puas
- 4.2 – 5 = Sangat Puas

Untuk menghitung tingkat kepuasan dan kinerja *website* info PBB maka menggunakan metode PIECES serta tools *Pingdom Website Speed Test* dan *Google Tranparency Report*. *Pingdom* adalah alat pengujian situs web secara online dan gratis yang digunakan untuk mengukur analisis laporan valid terkait *load time*, *page size*, struktur situs web yang komprehensif dan permintaan *http request* secara keseluruhan [20]. *Google transparency report* adalah sebuah teknologi *safe browsing google* yang memeriksa miliaran URL perhari untuk mendeteksi situs tidak aman dengan menampilkan peringatan di Google penelusurn dan browser web sehingga dapat menelusuri apakah situs saat ini berbahaya untuk dikunjungi atau aman [21]. Berikut ini hasil dari perhitungannya:

a. Analisis Performance (Kinerja)

Pada dimensi *performance* terdapat 5 pertanyaan yang berhubungan dengan *website* info PBB. Hasil dari perhitungan kuesioner adalah :

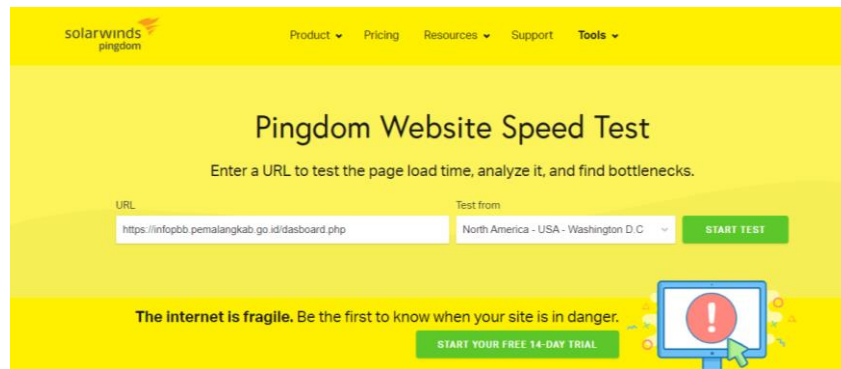
Tabel 4. Domain Performance

Resp. Skor	Performance				
	SS	S	C	TS	STS
	5	4	3	2	1
R1	0	3	2	0	0
R2	0	0	5	0	0
R3	0	0	5	0	0
R4	5	0	0	0	0
R5	1	2	2	0	0
R6	0	5	0	0	0
R7	5	0	0	0	0
Jumlah	11	10	14	0	0

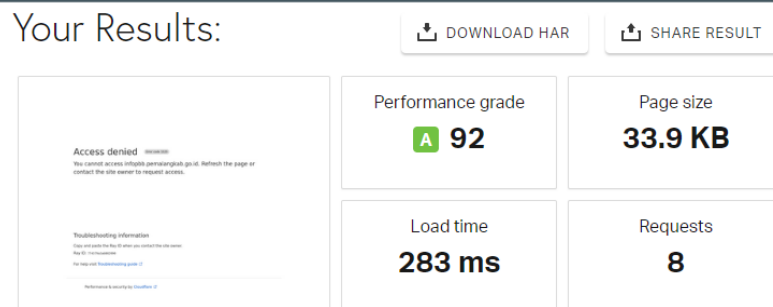
$$RK = \frac{(5 * 11) + (4 * 10) + (3 * 14) + (2 * 0) + (1 * 0)}{35}$$

$$RK = \frac{137}{35} = 3,91$$

Hasil perhitungan diperoleh nilai 3,91, menurut Kaplan dan Norton termasuk dalam kategori **PUAS**. Yang berarti bahwa pegawai BAPENDA merasa puas dengan *performance* (kinerja) dari *website* info PBB. Untuk memperkuat analisis *performance* pada *website* info PBB dapat menggunakan *Pingdom Website Speed Test*. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah proses atau prosedur yang ada pada *website* dapat berjalan dengan baik. Tampilan awalnya seperti dibawah ini :



Gambar 3. Halaman Awal Pingdom Website Speed Test



Gambar 4. Hasil Pengukuran Pingdom Website Speed Test

Dari gambar 3.2, *website* info PBB mendapatkan hasil pengukuran *performance* dengan *grade* 92 (*grade* A). Yang berarti bahwa performa/kecepatan sudah baik, untuk *page size* websitenya sebesar 33.9 kb, *load time* nya 283 ms dan *request* 8.

b. Analisis *Information* (Informasi)

Pada domain *information* terdapat 4 pertanyaan yang berhubungan dengan *website* info PBB. Hasil perhitungan kuesioner adalah :

Tabel 5. Domain Information

	<i>Information</i>				
Resp. Skor	SS 5	S 4	C 3	TS 2	STS 1
R1	1	2	1	0	0
R2	0	1	3	0	0
R3	0	1	3	0	0
R4	4	0	0	0	0
R5	3	1	0	0	0
R6	0	4	0	0	0
R7	4	0	0	0	0
Jumlah	12	9	7	0	0

$$RK = \frac{(5 * 12) + (4 * 9) + (3 * 7) + (2 * 0) + (1 * 0)}{28}$$

$$RK = \frac{117}{28} = 4,18$$

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh rata-rata jumlah tingkat kepuasan adalah 4,18, menurut Kaplan dan Norton termasuk kategori **PUAS**. Yang berarti dimensi *information* sudah baik.

c. Analisis *Economics* (Ekonomi)

Pada domain *economic* terdapat 2 pertanyaan yang berhubungan dengan *website* info PBB. Hasil perhitungan kuesioner adalah :

Tabel 6. Domain Economic

	<i>Economic</i>				
Resp. Skor	SS 5	S 4	C 3	TS 2	STS 1
R1	0	2	0	0	0
R2	0	1	1	0	0
R3	0	0	2	0	0
R4	2	0	0	0	0
R5	0	1	1	0	0
R6	0	2	0	0	0
R7	1	1	0	0	0
Jumlah	3	7	4	0	0

$$RK = \frac{(5 * 3) + (4 * 7) + (3 * 4) + (2 * 0) + (1 * 0)}{14}$$

$$RK = \frac{55}{14} = 3,93$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata jumlah tingkat kepuasan diperoleh 3,93, menurut Kaplan dan Norton termasuk kategori **PUAS**. Hal ini menunjukkan indikasi positif terhadap dimensi *economic*.

d. Analisis Control (Pengendalian)

Pada domain control terdapat 3 pertanyaan yang berhubungan dengan *website* info PBB. Hasil perhitungan kuesioner adalah :

Tabel 7. Domain Control

	<i>Control</i>				
Resp. Skor	SS 5	S 4	C 3	TS 2	STS 1
R1	0	1	2	0	0
R2	0	1	2	0	0
R3	2	1	0	0	0
R4	1	2	0	0	0
R5	3	0	0	0	0
R6	0	3	0	0	0
R7	2	1	0	0	0
Jumlah	8	9	4	0	0

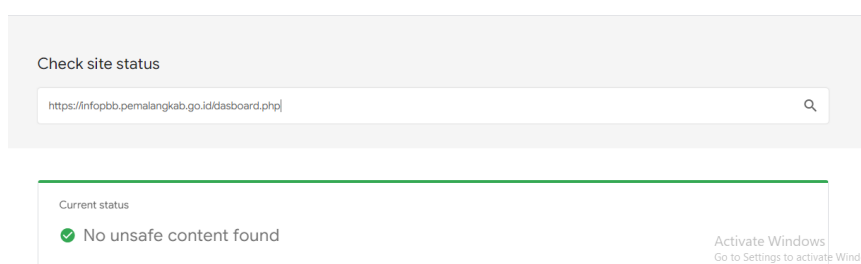
$$RK = \frac{(5 * 8) + (4 * 9) + (3 * 4) + (2 * 0) + (1 * 0)}{21}$$

$$RK = \frac{88}{21} = 4,19$$

Hasil perhitungan rata-rata kepuasan diperoleh 4,19, menurut Kaplan dan Norton termasuk kategori **PUAS**. Hal ini menunjukkan indikasi positif terhadap dimensi *control*. *Google Transparency Report* digunakan untuk mengukur keamanan *website* info PBB.

Safe Browsing site status

Google's Safe Browsing technology examines billions of URLs per day looking for unsafe websites. Every day, we discover thousands of new unsafe sites, many of which are legitimate websites that have been compromised. When we detect unsafe sites, we show warnings on Google Search and in web browsers. You can search to see whether a website is currently dangerous to visit.



Gambar 5. Hasil Pengukuran Google Transparency Report

Dari gambar diatas terlihat bahwa *website* info PBB telah dianalisis oleh *Google Tranparency Report* dan hasilnya tidak ditemukan konten yang tidak aman, yang berarti *website* info PBB aman untuk dikunjungi. Tidak terdapat aplikasi yang merugikan user.

e. Analisis *Efficiency* (Efisiensi)

Pada domain *efficiency* terdapat 4 pertanyaan yang berhubungan dengan *website* info PBB. Hasil perhitungan kuesioner adalah :

Tabel 8. Domain Efficiency

Resp. Skor	<i>Efficiency</i>				
	SS 5	S 4	C 3	TS 2	STS 1
R1	0	2	2	0	0
R2	0	1	3	0	0
R3	0	0	4	0	0
R4	4	0	0	0	0
R5	1	2	1	0	0
R6	0	4	0	0	0
R7	4	0	0	0	0
Jumlah	9	9	10	0	0

$$RK = \frac{(5 * 9) + (4 * 9) + (3 * 10) + (2 * 0) + (1 * 0)}{28}$$

$$RK = \frac{111}{28} = 3,96$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan diperoleh 3,96, menurut Kaplan dan Norton termasuk kategori **PUAS**. Hal ini menunjukkan indikasi positif pada domain *efficiency*.

f. Analisis *Service* (Layanan)

Pada domain *service* terdapat 3 pertanyaan yang berhubungan dengan *website* info PBB. Hasil perhitungan kuesioner adalah :

Tabel 9. Domain Service

Resp. Skor	<i>Service</i>				
	SS 5	S 4	C 3	TS 2	STS 1
R1	0	3	0	0	0
R2	0	2	1	0	0
R3	0	0	3	0	0
R4	3	0	0	0	0
R5	3	0	0	0	0
R6	0	3	0	0	0
R7	3	0	0	0	0
Jumlah	9	8	4	0	0

$$RK = \frac{(5 * 9) + (4 * 8) + (3 * 4) + (2 * 0) + (1 * 0)}{21}$$

$$RK = \frac{89}{21} = 4,24$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata kepuasan diperoleh 4,24, menurut Kaplan dan Norton termasuk kategori **SANGAT PUAS**.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan metode PIECES dalam menganalisis kinerja *website* info PBB didapatkan hasil dari masing-masing domain adalah domain *performance* memperoleh 3,91 dengan kategori **PUAS**, domain *information* memperoleh 4,18 dengan kategori **PUAS**, domain *economic* memperoleh 3,93 dengan kategori **PUAS**, domain *control* memperoleh 4,19 dengan kategori **PUAS**, domain *efficiency* memperoleh 3,96 dengan kategori **PUAS**, dan domain *service* memperoleh 4,24 dengan kategori **SANGAT PUAS**. Selain menggunakan metode PIECES untuk menganalisis kinerja *website* info PBB juga menggunakan alat ukur *Pingdom Website Speed Test* untuk mengukur kecepatan *website* dan *Google Transparency Report* untuk mengukur keamanan *website*. Hasil perhitungan dari *Pingdom Website Speed Test* mendapatkan *grade* 92 (*grade* A) yang berarti kecepatan *website* sudah baik. Hasil dari *Google Transparency Report* menunjukkan bahwa *website* info PBB sudah aman.

REFERENCES

- [1] P. Gani and Y. F. Manalu, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak Dalam Pembayaran," *J. Audit Perpajak.*, vol. 2, no. 1, pp. 25–32, 2022.
- [2] F. Lintong, H. Sabijono, and M. Y. B. Kalalo, "Analisis Efektifitas Dan Kontribusi Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Terhadap Peningkatan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Minahasa Selatan Dan Kota Manado," *Going Concern J. Ris. Akunt.*, vol. 14, no. 1, pp. 200–209, 2018, doi: 10.32400/gc.13.04.20989.2018.
- [3] B. K. L. Utara, "Tugas dan Fungsi Dispenda Dalam Menerima dan Mengelola Pendapatan daerah." [http://bapenda.lombokutarakab.go.id/layanan/tugas-fungsi-dispenda-dalam-menerima-dan-mengelola-pendapatan-daerah#:~:text=Badan Pendapatan Daerah merupakan unsur, kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.](http://bapenda.lombokutarakab.go.id/layanan/tugas-fungsi-dispenda-dalam-menerima-dan-mengelola-pendapatan-daerah#:~:text=Badan%20Pendapatan%20Daerah%20merupakan%20unsur,kepada%20Bupati%20melalui%20Sekretaris%20Daerah.) (accessed Dec. 25, 2022).
- [4] N. Kinanti, A. Putri, and A. D. Indriyanti, "Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAKADU) pada Universitas Negeri Surabaya," vol. 02, no. 02, pp. 78–84, 2021.
- [5] I. Indrawati, P. Lestari, L. Belluano, H. Harlinda, F. A. R. Tuasamu, and D. Lantara, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK," vol. 11, no. 28, pp. 118–128, 2019.
- [6] N. Made, B. Aditya, J. Nashar, and U. Jaya, "Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome," vol. 3, pp. 325–332, 2022, doi: 10.30865/json.v3i3.3964.
- [7] L. Damai-rumbai-pekanbaru, "Analisis dan Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Smart Library Amikom Resource Centre Dengan Metode Pieces Framework."
- [8] "ANALISA EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN ADMINISTRASI AKADEMIK DENGAN METODE PIECES STUDI KASUS PADA STMIK ERESHA," vol. XIII, no. 10, pp. 37–46, 2018.
- [9] R. Setyadi and K. A. Izzah, "Analisis User Interface Situs Web Bappelitbangda Kabupaten Purbalingga," *Resolusi Rekayasa Tek. Inform. dan ...*, vol. 3, no. 3, pp. 223–228, 2023, [Online]. Available: <http://djournal.com/resolusi/article/view/598%0Ahttps://djournal.com/resolusi/article/download/598/402>.
- [10] S. Aisyah *et al.*, "Evaluasi Usability Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode System Usability Scale," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 125–132, 2021.
- [11] Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Pemalang, "Website Info PBB." <https://infopbb.pemalangkab.go.id/>.
- [12] A. T. Purwanto, D. V. Vantika, and U. P. Madiun, "Analisis Kepuasan Pengguna Website Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun Dengan Menggunakan Metode Pieces," *Semin. Nas. Has. Penelit. Pengabd. Masy. Bid. Ilmu Komput.*, pp. 111–118, 2022.
- [13] N. Huda and M. Megawaty, "Analisis Kinerja Website Dinas Komunikasi dan Informatika Menggunakan Metode Pieces," *J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer)*, vol. 10, no. 2, pp. 155–161, 2021, doi: 10.32736/sisfokom.v10i2.1018.
- [14] N. Karim and H. Wahyu, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi," *PUBLIKA J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 6, no. 2, pp. 135–150, 2020, doi: 10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964.
- [15] A. P. Rahayu, H. B. Santoso, and S. Rahayuningsih, "Analisa Kepuasan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan E-Servqual," *JATI UNIK J. Ilm. Tek. dan Manaj. Ind.*, vol. 2, no. 1, p. 55, 2019, doi: 10.30737/jatiunik.v2i1.387.
- [16] H. Rosdianto, "Pengaruh Model Generative Learning Terhadap Hasil Belajar Ranah Kognitif Siswa Pada Materi Hukum Newton," *J. Pendidik. Fis. dan Keilmuan*, vol. 3, no. 2, p. 66, 2017, doi: 10.25273/jpfk.v3i2.1288.
- [17] A. G. Dinia, C. Wiguna, and A. Burhanudin, "Sistem Pengukuran Kualitas Website Penelitian dan Pengabdian Masyarakat I-Gracias Menggunakan Metode Webqual," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 8, no. 1, pp. 1–11, 2022, doi: 10.28932/jutisi.v8i1.3915.
- [18] N. Ayuni, J. Putri, and R. Setyadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Website TVCCTube Menggunakan Metode Webqual 4.0," vol. 4, no. 2, pp. 714–722, 2023, doi: 10.47065/josh.v4i2.2951.
- [19] N. Huda, "Analisis Kinerja Website Pt Pln (Persero) Menggunakan Metode Pieces," *Sistemasi*, vol. 8, no. 1, pp. 78–89, 2019, doi: DOI: <https://doi.org/10.32520/stmsi.v8i1>.
- [20] Suliman, "Analisis Performa Website Universitas Teuku Umar Dan Universitas Samudera Menggunakan Pingdom Tools Dan Gtmetrix," *Simkom*, vol. 5, no. 1, pp. 24–32, 2020, doi: 10.51717/simkom.v5i1.47.
- [21] Google, "Google Transparency Report." <https://transparencyreport.google.com/safe-browsing/search?hl=id> (accessed Dec. 11, 2022).