

Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi e-Dempo Samsat Sumatera Selatan menggunakan Metode UEQ-S

Zebri Junitu¹, Muhammad Sulpin Agung Saputra², Licka Ayonda Saputra³, Indah Permatasari^{4*}

^{1,2,3,4}Teknik Informatika, Ilmu Komputer, Universitas Indo Global Mandiri

¹2022110137@students.uigm.ac.id, ²2022110004@students.uigm.ac.id, ³2022110147@students.uigm.ac.id,

^{4*}indah@uigm.ac.id

ABSTRACT

The e-Dempo application is a prominent digital public service innovation initiated by Samsat South Sumatra to facilitate online motor vehicle tax payments, aiming to enhance efficiency and accessibility for the public. Despite offering convenience, a comprehensive evaluation of user experience (UX) is essential to ensure the application meets public expectations and sustains long-term user adoption. This study aims to evaluate the user experience of the e-Dempo application using the Short User Experience Questionnaire (UEQ-S) method. The research employed a quantitative descriptive approach involving 31 respondents selected through purposive sampling. Data analysis was conducted to measure two main dimensions: Pragmatic Quality (efficiency, perspicuity) and Hedonic Quality (stimulation, novelty). The results indicate that the e-Dempo application achieved a positive overall performance with a mean score of 0.933. Specifically, the application excelled in Pragmatic Quality with a high score of 0.933, demonstrating that users perceive it as highly efficient, clear, and easy to use for completing tax obligations. However, the Hedonic Quality score was lower at 0.633, falling into the neutral category, which implies that the application's design is perceived as functional but lacking in innovation, visual appeal, and emotional engagement. Based on these findings, this study strongly recommends a comprehensive user interface (UI) redesign and the addition of interactive features to enhance user engagement without compromising the application's proven functionality.

Keywords: e-Government, e-Dempo Application, User Experience, UEQ-S, Public Service.

ABSTRAK

Aplikasi e-Dempo merupakan inovasi layanan publik digital unggulan dari Samsat Sumatera Selatan yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring, guna meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik. Meskipun menawarkan kemudahan waktu dan proses, evaluasi mendalam terhadap pengalaman pengguna (*User Experience*) sangat diperlukan untuk memastikan layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan ekspektasi serta kenyamanan masyarakat pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi e-Dempo menggunakan metode *Short User Experience Questionnaire* (UEQ-S). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 31 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan untuk mengukur dua dimensi utama pengalaman pengguna: Kualitas Pragmatis (efisiensi, kejelasan) dan Kualitas Hedonis (stimulasi, kebaruan). Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi e-Dempo memiliki kinerja keseluruhan yang positif dengan skor rata-rata 0,933. Secara spesifik, aplikasi ini sangat unggul pada dimensi Kualitas Pragmatis dengan skor 0,933, yang menandakan fungsinya sangat efisien, mudah dipelajari, dan efektif dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas. Namun, dimensi Kualitas Hedonis memperoleh skor yang lebih rendah yaitu 0,633 (kategori netral), mengindikasikan bahwa aspek desain antarmuka, daya tarik visual, dan inovasi aplikasi masih perlu ditingkatkan karena dianggap standar dan kurang menggugah secara emosional. Berdasarkan temuan ini, penelitian merekomendasikan perbaikan strategis pada desain visual antarmuka dan penambahan fitur interaktif untuk meningkatkan kepuasan pengguna tanpa mengurangi fungsionalitas utama yang sudah berjalan baik.

Kata Kunci: e-Government, Aplikasi e-Dempo, User Experience, UEQ-S, Layanan Publik.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong transformasi sektor pemerintahan di Indonesia menuju konsep *Electronic Government* (e-Government). Di Provinsi Sumatera Selatan, khususnya Kota Palembang, digitalisasi layanan publik menjadi fokus utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efisien. Transformasi ini sejalan dengan tuntutan masyarakat modern yang menginginkan pelayanan publik yang prima tanpa batasan ruang dan waktu [1], [2]. Salah satu implementasi nyata dari digitalisasi tersebut adalah peluncuran aplikasi e-Dempo oleh Samsat Sumatera Selatan, yang dirancang sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan antrean panjang dan kerumitan administrasi dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) [3], [4].

Meskipun digitalisasi menawarkan efisiensi, keberhasilan implementasi aplikasi layanan publik sangat bergantung pada penerimaan dan kepuasan pengguna. Tantangan utama dalam aplikasi pemerintah (*e-government*) seringkali bukan pada ketersediaan fitur, melainkan pada kualitas antarmuka yang kaku dan kurang menarik. Penelitian terdahulu pada aplikasi sejenis, seperti Samsat Digital Nasional (SIGNAL), menemukan pola yang konsisten: pengguna merasa puas dengan kelengkapan informasi, namun mengeluhkan tampilan antarmuka yang monoton [5]. Penelitian lain menggunakan analisis sentimen pada ulasan *Google Play Store* untuk aplikasi SIGNAL menemukan dominasi sentimen positif, namun isu terkait kegunaan (*usability*) dan kendala teknis tetap menjadi keluhan utama pengguna [6]. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) baik dari sisi fungsi maupun estetika menjadi faktor penentu keberhasilan aplikasi.

Secara spesifik pada objek penelitian ini, yaitu aplikasi e-Dempo, evaluasi yang mendalam masih sangat minim. Studi terdahulu oleh Aqdi (2023) yang mengevaluasi aplikasi e-Dempo menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) menghasilkan skor 39, yang masuk dalam kategori "Poor" atau rendah [7]. Temuan ini mengindikasikan adanya masalah serius pada aspek kegunaan dasar aplikasi yang perlu segera ditangani. Namun, metode SUS hanya memberikan gambaran umum tentang kegunaan dan belum mampu memetakan secara detail apakah kelemahan tersebut berasal dari aspek fungsional (pragmatis) atau aspek emosional (hedonis). Penelitian lain terkait e-Dempo umumnya lebih berfokus pada analisis kebijakan implementasi tanpa menyentuh aspek desain interaksi secara mendalam [8].

Untuk menutupi celah penelitian (*research gap*) tersebut, diperlukan metode evaluasi yang lebih komprehensif namun tetap efisien. Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan varian ringkasnya (UEQ-S) telah terbukti berhasil digunakan untuk mengevaluasi berbagai aplikasi layanan publik pemerintah di Indonesia. Contoh penerapannya dapat ditemukan pada evaluasi aplikasi PeduliLindungi yang menggunakan UEQ untuk memetakan kepuasan masyarakat di masa pandemi [9] serta pada aplikasi Lapor Bantul yang menggunakan kombinasi UEQ untuk mengidentifikasi area perbaikan antarmuka secara spesifik [10]. Keberhasilan metode ini pada aplikasi sejenis menunjukkan bahwa UEQ-S adalah instrumen yang tepat dan valid untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna e-Dempo secara holistik.

Berdasarkan paparan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi e-Dempo menggunakan metode UEQ-S. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada penggunaan perspektif UEQ-S yang memisahkan dimensi Kualitas Pragmatis (efisiensi, kejelasan) dan Kualitas Hedonis (stimulasi, kebaruan), yang belum pernah diterapkan pada studi e-Dempo sebelumnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi spesifik kepada Samsat Sumatera Selatan untuk memperbaiki antarmuka aplikasi, agar tidak hanya mudah digunakan tetapi juga menarik dan memotivasi masyarakat untuk taat pajak.

2. STUDI LITERATUR

2.1. Teknologi e-Government (e-Gov)

Electronic Government (e-Gov) didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Penerapan e-Gov merupakan langkah strategis dalam reformasi birokrasi untuk menciptakan pemerintahan yang modern dan responsif terhadap kebutuhan zaman [1]. Evaluasi berkala pada platform e-Gov sangat diperlukan, misalnya dengan menggunakan indeks layanan publik elektronik, untuk mengukur sejauh mana kinerja layanan tersebut memenuhi harapan masyarakat [11]. Inovasi layanan publik berbasis teknologi menjadi kunci dalam menghadapi tantangan era digital, terutama dalam memastikan aksesibilitas layanan yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat [2].

2.2. Aplikasi e-Dempo

Aplikasi e-Dempo adalah salah satu wujud penerapan *E-Samsat* di Sumatera Selatan yang dirancang untuk mempermudah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sistem ini mengintegrasikan data kepolisian, Jasa Raharja, dan perbankan untuk memungkinkan transaksi non-tunai yang lebih transparan [3]. Kehadiran aplikasi seperti e-Dempo bertujuan untuk mengurangi praktik percaloan, memangkas antrean fisik di kantor Samsat, serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan akses [4]. Penerapan aplikasi ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah untuk bertransformasi menuju layanan publik yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat [12].

Evaluasi terhadap aplikasi e-Dempo yang dilakukan oleh Aqdi (2023) menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) menghasilkan skor 39, yang dikategorikan sebagai "Poor" [7]. Temuan ini menunjukkan adanya masalah kegunaan yang signifikan pada aplikasi tersebut. Penelitian ini menjadi dasar penting untuk melakukan evaluasi lebih lanjut yang tidak hanya fokus pada aspek fungsional, tetapi juga aspek emosional pengguna dengan menggunakan metode yang lebih komprehensif seperti UEQ-S.

2.3. Evaluasi Aplikasi Pajak dan Layanan Publik

Evaluasi aplikasi layanan publik, khususnya di sektor perpajakan, telah banyak dilakukan. Studi pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) menunjukkan bahwa meskipun pengguna puas dengan informasi yang disediakan, tampilan antarmuka sering kali dianggap monoton dan kurang menarik [5]. Selain itu, analisis sentimen ulasan pengguna juga mengungkapkan bahwa masalah kegunaan (*usability*) dan kendala teknis masih menjadi keluhan utama [6].

Pentingnya evaluasi kepuasan pengguna juga ditekankan dalam studi lain yang menggunakan pendekatan algoritma *decision tree* untuk memprediksi kepuasan pelanggan pada layanan e-government. Hasil studi tersebut menunjukkan bahwa pemahaman mendalam terhadap pola kepuasan pengguna dapat membantu pemerintah dalam merumuskan strategi perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran [13]. Hal ini menegaskan bahwa evaluasi berkala menggunakan berbagai metode sangat diperlukan untuk memastikan aplikasi tetap relevan dan mudah digunakan.

2.4 User Experience (UX)

User Experience (UX) mencakup persepsi dan respons pengguna yang muncul dari penggunaan atau antisipasi penggunaan sebuah produk, sistem, atau layanan. Evaluasi UX sangat krusial bagi aplikasi layanan publik karena penerimaan masyarakat sangat bergantung pada kenyamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi tersebut. UX tidak hanya berfokus pada aspek teknis fungsional, tetapi juga melibatkan aspek emosional, psikologis, dan motivasional pengguna saat berinteraksi dengan sistem. Pengalaman pengguna yang positif akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan pemerintah.

2.5 Metode UEQ dan UEQ-Short

Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah instrumen standar yang efektif untuk mengukur pengalaman pengguna secara komprehensif. Versi ringkasnya, UEQ-Short (UEQ-S), dikembangkan untuk efisiensi waktu tanpa mengurangi validitas hasil pengukuran [14]. Metode ini telah berhasil diterapkan dalam evaluasi berbagai aplikasi layanan publik di Indonesia, seperti aplikasi PeduliLindungi [9], aplikasi Lapor Bantu [10], dan aplikasi Mobile JKN [15]. Keberhasilan penggunaan metode ini pada konteks serupa menjadi dasar pemilihan UEQ-S dalam penelitian ini untuk mengevaluasi aplikasi e-Dempo, serta aplikasi pembayaran pajak daerah lainnya [16].

2.6 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non-Probability Sampling* dengan jenis *Purposive Sampling*. Teknik ini memilih responden berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang dibuat oleh peneliti. Kriteria ini bertujuan agar data yang diperoleh benar-benar representatif terhadap masalah yang diteliti [17]. Dalam evaluasi aplikasi, responden haruslah orang yang pernah berinteraksi langsung dengan sistem tersebut agar penilaiannya valid dan berdasarkan pengalaman nyata.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi e-Dempo secara objektif dan terukur. Tahapan penelitian disusun secara sistematis untuk menjamin validitas hasil evaluasi, mulai dari identifikasi masalah hingga penarikan kesimpulan. Berikut adalah penjelasan rinci untuk setiap tahapan penelitian:

3.1. Tahapan Penelitian

Tahap awal penelitian dimulai dengan melakukan observasi terhadap kendala penggunaan layanan digital di lingkungan Samsat Sumatera Selatan. Berdasarkan studi pendahuluan, ditemukan bahwa meskipun aplikasi e-Dempo telah diluncurkan, tingkat adopsi dan kepuasan masyarakat belum terpetakan dengan jelas. Masalah utama yang diidentifikasi adalah belum adanya evaluasi terstruktur mengenai aspek kenyamanan dan pengalaman pengguna (*User Experience*) yang dapat menghambat keberlanjutan penggunaan aplikasi.

3.2. Studi Literatur

Peneliti melakukan kajian pustaka mendalam terhadap teori dan penelitian terdahulu yang relevan, dengan fokus pada referensi terbitan terbaru (di atas tahun 2020). Studi literatur mencakup topik:

- Konsep *e-Government*, yaitu memahami standar layanan publik digital di Indonesia.
- Metode UEQ-S, meliputi kegiatan mempelajari protokol penggunaan *Short User Experience Questionnaire*, pedoman penilaian, dan teknik interpretasi data.
- Penelitian sejenis untuk mengkomparasi hasil evaluasi aplikasi Samsat di daerah lain sebagai bahan acuan.

3.3. Menyusun Kuesioner

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner (Tabel 1) *Short User Experience Questionnaire* (UEQ-S). Instrumen ini terdiri dari 8 item pertanyaan yang dirancang untuk mengukur dua dimensi utama: Kualitas Pragmatis (kemudahan dan efisiensi) dan Kualitas Hedonis (daya tarik dan kebaruan).

Pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala semantik diferensial 7 poin (skala 1-7). Berikut adalah daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden, yang diadaptasi dari instrumen standar UEQ-S ke dalam konteks penggunaan aplikasi e-Dempo:

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Kuesioner *Short User Experience Questionnaire* (Instrumen UEQ-S)

No	Kode Item	Pertanyaan / Pasangan Kata Sifat	Dimensi
1	UEQ-1	Sejauh mana aplikasi e-Dempo mendukung atau menghalangi aktivitas Anda dalam menggunakan layanan Samsat? (<i>Menghalangi - Mendukung</i>)	Pragmatis
2	UEQ-2	Seberapa rumit atau sederhana Anda merasa aplikasi e-Dempo digunakan? (<i>Rumit - Sederhana</i>)	Pragmatis
3	UEQ-3	Apakah aplikasi e-Dempo efisien atau tidak efisien dalam menyelesaikan tugas-tugas terkait Samsat? (<i>Tidak Efisien - Efisien</i>)	Pragmatis
4	UEQ-4	Apakah Anda merasa bingung atau jelas ketika menggunakan aplikasi e-Dempo? (<i>Membingungkan - Jelas</i>)	Pragmatis
5	UEQ-5	Bagaimana pengalaman Anda secara keseluruhan dalam menggunakan aplikasi e-Dempo? (<i>Membosankan - Mengasyikkan</i>)	Hedonis
6	UEQ-6	Seberapa menarik Anda menganggap desain aplikasi e-Dempo? (<i>Tidak Menarik - Menarik</i>)	Hedonis
7	UEQ-7	Apakah aplikasi e-Dempo terkesan konvensional atau berdaya cipta? (<i>Konvensional - Berdaya Cipta</i>)	Hedonis
8	UEQ-8	Menurut Anda, apakah aplikasi e-Dempo lebih cenderung lazim atau terdepan dibanding aplikasi sejenis? (<i>Lazim - Terdepan</i>)	Hedonis

3.4. Pengumpulan Responden

Proses pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring (*online*) melalui media sosial dan komunitas pengguna layanan Samsat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria inklusi, yaitu (1) Berdomisili di Sumatera Selatan, (2) Berusia minimal 17 tahun, dan (3) Pernah menggunakan aplikasi e-Dempo minimal 3 kali [4].

Pada penelitian ini, data berhasil dikumpulkan dari 30 responden yang memenuhi kriteria tersebut. Jumlah ini dianggap memadai untuk studi evaluasi UX skala kecil menggunakan metode UEQ, di mana konsistensi jawaban responden lebih diutamakan daripada jumlah sampel yang masif.

3.5. Pengolahan Data

Data mentah yang diperoleh dari 30 responden dikonversi dari *skala Likert* (1-7) menjadi skala penilaian UEQ (-3 hingga +3). Nilai -3 merepresentasikan sentimen paling negatif. Sementara nilai +3 merepresentasikan sentimen paling positif. Proses transformasi data ini dilakukan menggunakan UEQ Data Analysis Tool (berbasis *Microsoft Excel*) yang disediakan oleh pengembang metode UEQ. Alat ini secara otomatis menghitung nilai rata-rata (*mean*), *varians*, dan standar deviasi untuk setiap item dan dimensi.

3.6. Analisis Hasil

Analisis data dilakukan dengan dua pendekatan:

1. Analisis Deskriptif dilakukan dengan melihat skor rata-rata per dimensi (*Pragmatis* dan *Hedonis*) untuk menentukan kekuatan dan kelemahan aplikasi.
2. *Benchmarking* dilakukan dengan membandingkan skor hasil evaluasi dengan nilai acuan (benchmark) standar UEQ yang berasal dari ribuan data produk sejenis. Interpretasi dilakukan dengan mengelompokkan skor ke dalam kategori, antara lain Buruk, Di Bawah Rata-rata, Di Atas Rata-rata, Baik, atau Sangat Baik.

3.7. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir adalah merumuskan kesimpulan berdasarkan temuan analisis data. Peneliti menyusun rekomendasi strategis bagi pengembang aplikasi e-Dempo untuk memperbaiki aspek-aspek yang memiliki skor rendah (kelemahan) dan mempertahankan aspek yang sudah memiliki skor tinggi (kekuatan).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna (*User Experience*) pada aplikasi e-Dempo Samsat Sumatera Selatan menggunakan metode *Short User Experience Questionnaire* (UEQ-S). Analisis dilakukan secara kuantitatif berdasarkan data yang diperoleh dari 31 responden yang valid, serta didukung oleh analisis kualitatif dari masukan pengguna.

4.1. Hasil Data Responden

Sebanyak 31 responden telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Responden terdiri dari pengguna aplikasi e-Dempo dengan rentang usia mayoritas 17-25 tahun. Profil demografi responden disajikan di dalam Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Demografi Responden

Kategori	Sub-Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	26	83.9%
	Perempuan	5	16.1%
Usia	17 - 25 Tahun	25	80.6%
	> 25 Tahun	6	19.4%
Pekerjaan	Mahasiswa	22	71.0%
	Karyawan/Wiraswasta/Lainnya	9	29.0%

Dominasi responden laki-laki (83.9%) dan kalangan mahasiswa (71%) menunjukkan bahwa pengguna aplikasi e-Dempo yang paling aktif berpartisipasi adalah kelompok usia muda yang adaptif terhadap teknologi. Selain itu, berdasarkan pola penggunaan, mayoritas responden (87%) menyatakan menggunakan aplikasi "Hanya ketika diperlukan" (misalnya setahun sekali saat bayar pajak), yang mengonfirmasi sifat aplikasi sebagai alat utilitas berkala.

4.2. Hasil Perhitungan *Short User Experience Questionnaire* (UEQ-S)

Metode UEQ menggunakan skala 7 poin. Untuk keperluan analisis, nilai mentah dari kuesioner ditransformasi menjadi rentang -3 (sangat negatif) hingga +3 (sangat positif).

A. Transformasi Data

Data mentah dari 8 item pertanyaan (Q1-Q8) dikonversi dengan rumus:

$$\text{NilaiUEQ} = \text{NilaiMentah} - 4. \quad (1)$$

Berikut adalah sampel hasil transformasi data dari 10 responden pertama (Tabel 3) untuk memberikan gambaran distribusi nilai per individu.

Tabel 3. Data Mentah Skala 1-7

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Pragmatic Quality	Hedonic Quality
2	1	1	3	2	-2	1	-2	1.75	-0.25
3	0	3	2	3	1	2	0	2.00	1.50
3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00
0	0	1	2	1	1	0	0	0.75	0.50
3	1	1	1	1	1	0	1	1.50	0.75
1	2	1	3	-1	-2	0	2	1.75	-0.25
2	1	2	2	2	1	2	1	1.75	1.50
2	1	3	2	1	-1	3	-2	2.00	0.25
0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	0.00
0	2	1	3	2	-3	2	1	1.50	0.50

B. Hasil Mean dan Standar Deviasi

Analisis mendalam dilakukan pada setiap item pertanyaan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan spesifik aplikasi. Tabel 4 menampilkan nilai rata-rata (*Mean*), *Varians*, dan *Standar Deviasi* (Std. Dev) secara lengkap.

Tabel 4. Data Result Statistik Deskriptif

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Negative	Positive	Scale
1	1.6	1.1	1.1	28	obstructive	supportive	Pragmatic Quality
2	1.2	0.9	1.0	28	complicated	easy	Pragmatic Quality
3	1.6	1.1	1.0	28	inefficient	efficient	Pragmatic Quality
4	1.8	1.2	1.1	27	confusing	clear	Pragmatic Quality
5	0.6	2.4	1.5	28	boring	exciting	Hedonic Quality
6	0.2	4.2	2.1	28	not interesting	interesting	Hedonic Quality
7	0.7	2.7	1.7	28	conventional	inventive	Hedonic Quality
8	0.5	2.3	1.5	28	usual	leading edge	Hedonic Quality

Berdasarkan Tabel 4, terlihat perbedaan performa yang signifikan antara aspek fungsional dan emosional:

1. Dominasi Kualitas Pragmatis, seluruh item dalam dimensi pragmatis (Q1-Q4) memiliki nilai rata-rata di atas 1.00, dengan Item Q4 (Jelas) meraih skor tertinggi (1.67). Hal ini mengonfirmasi bahwa pengguna secara konsisten menilai aplikasi e-Dempo mudah dipahami, sederhana, dan efisien dalam membantu pembayaran pajak.
2. Kelemahan Kualitas Hedonis, seluruh item hedonis (Q5-Q8) berada pada kategori Netral (rentang -0.8 s.d 0.8). Tidak ada satu pun aspek emosional yang dinilai positif kuat oleh pengguna.
3. Anomali pada Item Q6 (Menarik), item ini menunjukkan fenomena statistik yang penting. Meskipun nilai rata-ratanya positif tipis (0.13), nilai Varians (4.0) dan Standar Deviasi (2.00) adalah yang tertinggi dari seluruh item. Tingginya angka penyebaran ini mengindikasikan polarisasi persepsi yang ekstrem; responden terpecah menjadi dua kubu yang berseberangan, di mana sebagian merasa desainnya cukup menarik, namun sebagian lainnya menilai sangat buruk/tidak menarik. Ketidakkonsistenan ini menandakan bahwa bahasa desain antarmuka aplikasi belum matang dan gagal memenuhi ekspektasi estetika seluruh segmen pengguna secara merata.

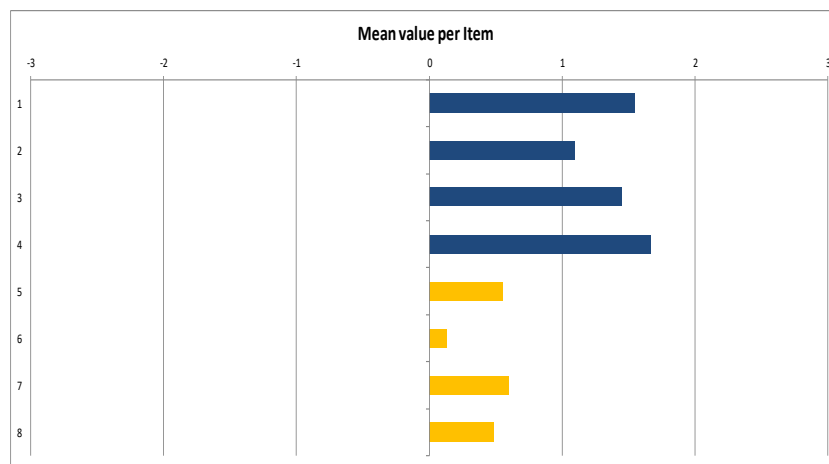
Analisis mendalam dilakukan pada setiap item pertanyaan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan spesifik aplikasi. Tabel 4 juga menampilkan nilai rata-rata (*Mean*), *Varians*, dan *Standar Deviasi* (Std. Dev) secara lengkap.

Tabel 5. Hasil Pengukuran Skala UEQ-S

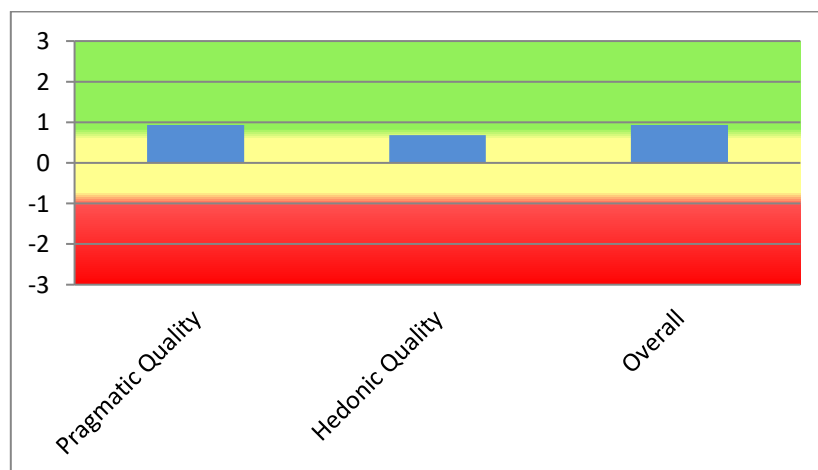
Short UEQ Scales	
Pragmatic Quality	0.933
Hedonic Quality	0.684
Overall	0.933

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada Tabel 5, terlihat bahwa kualitas pengalaman pengguna terbagi menjadi dua kecenderungan. Dimensi *Pragmatic Quality* memperoleh skor rata-rata 0,933 yang mengindikasikan aspek fungsionalitas aplikasi dinilai positif. Sementara itu, dimensi *Hedonic Quality* memperoleh skor 0,633 yang masuk dalam kategori netral. Secara keseluruhan (*Overall*), aplikasi e-Dempo memperoleh skor 0,933 yang menunjukkan pengalaman pengguna berada pada taraf positif.

Hasil Tabel 5 menunjukkan bahwa Kualitas Pragmatis aplikasi berada pada angka 0.933, yang masuk dalam kategori Positif. Sementara itu, Kualitas Hedonis mengalami peningkatan menjadi 0.684. Meskipun masih dalam rentang kategori Netral (-0.8 s.d. 0.8), nilai ini sudah mendekati ambang batas positif, menandakan bahwa aspek kesenangan dan desain aplikasi mulai diapresiasi lebih baik oleh pengguna. Skor keseluruhan (*Overall*) yang mencapai 0.933 menegaskan bahwa secara umum pengalaman pengguna e-Dempo dinilai baik. Grafik penyajian rata-rata per item dan Tingkat kualitas dapat dilihat berdasarkan Gambar 1 dan Gambar 2.



Gambar 1. Grafik Rata-Rata Komponen Item Evaluasi

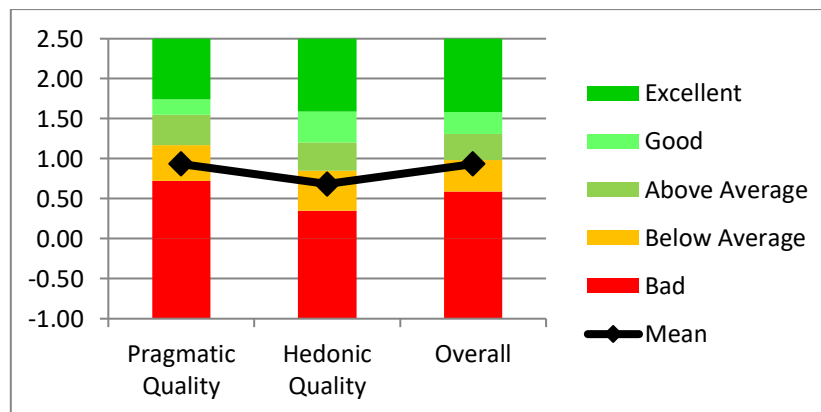


Gambar 2. Diagram Tingkat Kualitas UX

4.3. Hasil Benchmarking

Berdasarkan analisis data, skor Hedonis sebesar 0.633 menunjukkan peningkatan persepsi dibandingkan indikasi awal. Pengguna tidak lagi menilai desain secara negatif, melainkan sudah berada di zona aman (netral ke arah positif).

Pada Gambar 3 menunjukkan Grafik *Benchmarking* menunjukkan posisi aplikasi e-Dempo di pasar, di mana dari sisi kualitas pragmatis dengan skor 0.933 aplikasi ini masuk kategori “*Above Average*” (di atas rata-rata), mencerminkan bahwa e-Dempo efisien dan mampu bersaing dengan produk sejenis, terutama dalam mendukung penyelesaian tugas pengguna secara efektif. Namun, pada dimensi kualitas hedonis dengan skor 0.633, aplikasi ini berada pada kategori “*Below Average*” (di bawah rata-rata), yang menandakan bahwa aspek daya tarik visual dan nilai emosional aplikasi masih tertinggal bila dibandingkan dengan aplikasi populer lain yang umumnya memiliki desain lebih menarik dan modern. Secara keseluruhan, skor total sebesar 0.933 menempatkan aplikasi dalam kategori “*Below Average*”, menunjukkan bahwa meskipun keunggulan fungsional sudah kuat, rendahnya skor hedonis menyebabkan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan berada di bawah standar produk digital global yang lebih matang dari aspek estetika dan kenyamanan emosional.



Gambar 3. Benchmark UX e-Dempo

4.4. Pembahasan

Hasil evaluasi melalui metode UEQ-S menunjukkan bahwa aplikasi e-Dempo memiliki kinerja pragmatis yang kuat dengan skor 0.933, yang menandakan bahwa aplikasi ini dinilai efisien, jelas, dan mampu mendukung penyelesaian tugas pembayaran pajak dengan baik. Temuan ini memperlihatkan bahwa sistem inti layanan digital yang dikembangkan Samsat Sumatera Selatan telah memenuhi ekspektasi pengguna dari sisi fungsi dan tujuan utama penggunaan aplikasi. Dengan kata lain, pengguna dapat mengakses, memahami, serta menggunakan fitur aplikasi tanpa hambatan berarti, sehingga penggunaan aplikasi terasa efektif sesuai prinsip *task completion* dalam desain UX.

Meskipun demikian, hasil pada dimensi hedonis menunjukkan skor 0.633 yang masih berada pada kategori netral. Temuan ini mencerminkan adanya kesenjangan pada aspek estetika, daya tarik visual, dan stimulasi emosional. Hal ini sejalan dengan penelitian Prasetyo dan Tanaamah [15], yang menemukan bahwa aplikasi layanan publik di Indonesia cenderung memprioritaskan pemenuhan fungsi administratif daripada estetika antarmuka. Lebih lanjut, fenomena ini turut diperkuat oleh temuan Permatasari et al. [11], yang mengidentifikasi adanya kesenjangan antara performa aktual layanan digital pemerintah dan ekspektasi pengguna, terutama pada aspek kenyamanan dan kemudahan navigasi. Pola yang sama kembali muncul pada studi Permatasari, Marcelina, dan Purnamasari [13] yang menekankan bahwa sistem layanan publik digital sering kali memenuhi kebutuhan teknis, namun belum sepenuhnya mengakomodasi pengalaman pengguna secara humanis dan intuitif.

Perbedaan yang cukup tajam antara skor dimensi pragmatis dan dimensi hedonis menunjukkan bahwa aplikasi e-Dempo berada pada fase transisi pengembangan yang strategis. Sistem inti telah berfungsi sangat baik, tetapi pengalaman emosional pengguna masih belum optimal. Pada titik ini, tantangan utama bukan lagi terkait stabilitas sistem atau logika layanan, melainkan pada pembentukan citra visual aplikasi yang lebih matang, menarik, dan menggugah. Berdasarkan *benchmarking*, skor hedonis yang berada pada

kategori *Below Average* menunjukkan bahwa aplikasi perlu memperkuat desain antarmuka melalui pembaruan gaya visual, penggunaan simbol yang lebih modern, penataan ulang struktur informasi, serta penambahan mikro-interaksi agar pengalaman pengguna menjadi lebih menyenangkan dan berkesan.

Dengan mempertimbangkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi e-Dempo telah berada pada jalur pengembangan yang tepat, di mana fondasi teknis dan fungsional sudah cukup kuat untuk melanjutkan peningkatan ke tahap desain berbasis pengalaman dan estetika. Perbaikan pada aspek hedonis diyakini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga berpotensi memperkuat tingkat adopsi aplikasi dalam jangka panjang. Dengan demikian, rekomendasi rancangan perbaikan yang mengarah pada peningkatan kualitas visual dan pengalaman emosional pengguna.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan terhadap aplikasi e-Dempo Samsat Sumatera Selatan menggunakan metode *Short User Experience Questionnaire* (UEQ-S) dengan melibatkan 31 responden, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan (*Overall*), pengalaman pengguna berada pada kategori Positif dengan skor rata-rata 0.933. Hal ini menjawab tujuan utama penelitian, yaitu mengetahui tingkat penerimaan pengguna, di mana aplikasi dinilai telah berhasil memenuhi standar dasar layanan publik digital yang layak guna dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat Sumatera Selatan.

Secara spesifik, evaluasi dimensi memperlihatkan bahwa kekuatan utama aplikasi terletak pada Kualitas Pragmatis dengan skor 0.933. Pengguna menilai aplikasi ini sangat efisien, jelas alurnya, dan efektif dalam menyelesaikan tugas pembayaran pajak. Namun, kelemahan teridentifikasi pada Kualitas Hedonis yang memperoleh skor 0.633 (kategori Netral). Meskipun tidak negatif, skor ini menunjukkan bahwa aspek stimulasi visual dan kebaruan desain masih dianggap standar dan belum memberikan pengalaman emosional yang mengesankan bagi pengguna.

Sebagai rekomendasi praktis bagi pengembang Samsat Sumatera Selatan, disarankan untuk memprioritaskan strategi peremajaan antarmuka pengguna (*User Interface Refresh*). Fokus perbaikan sebaiknya diarahkan pada elemen estetika, seperti penggunaan palet warna yang lebih segar, ikonografi modern, dan penambahan mikro-interaksi yang responsif. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan daya tarik visual (*Attractiveness*) tanpa mengorbankan fungsionalitas yang sudah berjalan baik, sehingga aplikasi tidak hanya sekadar alat birokrasi, tetapi juga produk digital yang menyenangkan untuk digunakan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dapat memperluas jangkauan responden dengan jumlah sampel yang lebih besar dan variatif untuk mendapatkan generalisasi yang lebih kuat. Selain itu, penggunaan metode campuran (*mixed method*) dengan menambahkan sesi wawancara mendalam atau *Usability Testing* sangat direkomendasikan. Hal ini penting untuk menggali alasan kualitatif di balik persepsi "netral" pada aspek desain, sehingga solusi perbaikan yang ditawarkan di masa depan dapat lebih spesifik dan tepat sasaran.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] A. R. Fahlevi dan E. Octaleny, "Digitalisasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang," *Lentera Jurnal Manajemen*, vol. 2, no. 1, 2024.
- [2] H. Fitriani, Holipah, dan Asmawati, "Pengembangan e-Government Menuju Pelayanan Publik Berbasis Digital di Pemerintah Kota Palembang," *Educational Studies and Research Journal*, vol. 2, no. 2, hlm. 101–107, 2025.
- [3] S. Ningsih, "Penerapan E-Government Melalui E-Samsat," *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, vol. 2, no. 2, hlm. 336–341, 2024.
- [4] R. F. S. Afidah dan E. Setiawati, "Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Drive Thru, Samsat Keliling, dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Pendidikan Nusantara: Kajian Ilmu Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, vol. 2, no. 2, hlm. 33–43, 2022.
- [5] R. Andhi dan D. Ramadhani, "Evaluasi User Interface Website Prodi Teknik Informatika UNRI menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Jurnal Informatika dan Teknologi*, vol. 5, no. 2, 2022.
- [6] R. Chandra dan E. M. Sipayung, "Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Samsat Digital Nasional Menggunakan Algoritma Naive Bayes Classifier," *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, vol. 10, no. 3, hlm. 156–164, Jan 2025, doi: 10.25077/teknosi.v10i3.2024.156-164.
- [7] Aqdi dan Syahanan, "Evaluasi Aplikasi E-Dempo Samsat Sumatera Selatan Menggunakan Metode System Usability Scale," Skripsi, Universitas Bina Darma, Palembang, 2023.
- [8] A. Pratama, "Kinerja Implementasi Kebijakan Pengembangan dan Pemanfaatan Aplikasi Layanan Elektronik Samsat," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 12, no. 1, hlm. 45–58, 2022.

-
- [9] M. M. Savitri, E. Rimawati, M. I. Program, S. K. Masyarakat, dan F. Kesehatan, “Analisis User Experience Aplikasi PeduliLindungi Menggunakan User Experience Questionnaire,” *Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 5, no. 1, hlm. 8–14, 2023, doi: 10.25047/j-remi.v5i1.4152.
- [10] S. Putro, K. Kusrini, dan M. P. Kurniawan, “Penerapan Metode UEQ dan Cooperative Evaluation untuk Mengevaluasi User Experience Lapor Bantul,” *Creat. Inf. Technol. J.*, vol. 6, no. 1, hlm. 27, Apr 2020.
- [11] I. Permatasari, T. Terttiaavini, A. Heryati, dan T. S. Saputra, “Evaluasi Layanan Publik pada Platform E-Government menggunakan Indeks Layanan Publik Elektronik dan Metode Importance Performance Analysis,” *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, vol. 4, no. 2, hlm. 393–403, Feb 2024, doi: 10.57152/malcom.v4i2.1230.
- [12] Dedek Kurniadi dan Tata Sutabri, “Penerapan Aplikasi Samsat Digital sebagai Layanan Publik di Sumatera Selatan,” *Switch : Jurnal Sains dan Teknologi Informasi*, vol. 3, no. 1, hlm. 49–56, Des 2024, doi: 10.62951/switch.v3i1.323.
- [13] I. Permatasari, D. Marcelina, dan E. Purnamasari, “Prediksi Kepuasan Pelanggan pada Layanan E-government Menggunakan Algoritma Decision Tree,” *JSAT: Journal Scientific and Applied Informatics*, vol. 8, no. 1, 2025, doi: 10.36085.
- [14] N. I. Ramadhan, R. S. Sianturi, dan F. Al Huda, “Evaluasi dan Perbaikan Pengalaman Pengguna Aplikasi Temu.in menggunakan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation,” 2023. [Daring]. Tersedia pada: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [15] Y. A. Prasetyo dan A. R. Tanaamah, “Analisis User Experience Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 9, no. 1, hlm. 44–55, 2022.
- [16] P. Puspita, W. Wibowo, dan N. Nugroho, “Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Pembayaran Pajak Daerah,” *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, vol. 4, no. 2, hlm. 1–8, 2022.
- [17] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.