

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SAMSAT
DIGITAL NASIONAL (SIGNAL) MENGGUNAKAN METODE PIECES
(STUDI KASUS: KANTOR SAMSAT KABUPATEN KARANGASEM**

Oleh

Ni Luh Listiana Putri Mita Dewi, NIM 2115091007

Program Studi Sistem Informasi S1

Jurusan Teknik Informatika

Fakultas Teknik dan Kejuruan

Universitas Pendidikan Ganesha

E-mail: listiana.putri@undiksha.ac.id

ABSTRAK

Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan oleh Korlantas Polri untuk mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Namun dalam implementasinya masih terdapat permasalahan seperti tidak berfungsinya kode pembayaran pada beberapa bank, *bug* saat registrasi, instruksi yang kurang jelas, layanan bantuan yang tidak responsif, kegagalan dalam proses pengesahan STNK, *error* pada SKKP dan pengiriman TBP KP, serta ketidaksesuaian jumlah pembayaran tanpa rincian yang jelas, sehingga perlu dilakukan penelitian yang menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIGNAL dengan menggunakan metode PIECES. Instrumen kuesioner yang digunakan telah melalui proses uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan data yang diperoleh. Selain itu, untuk memperkaya data dan menangkap aspirasi responden secara lebih mendalam, ditambahkan pertanyaan terbuka (*open question*) pada akhir kuesioner agar pengguna dapat menyampaikan kritik, saran, dan harapan secara bebas. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori cukup baik, dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada aspek *Economic* dan *Control & Security* sementara aspek *Performance* dan *Information* masih menunjukkan nilai yang relatif lebih rendah. Berdasarkan temuan tersebut, Rekomendasi perbaikan kemudian disusun dengan mengacu pada hasil analisis PIECES dan SWOT guna menghasilkan strategi peningkatan layanan yang lebih relevan, aplikatif, dan berkelanjutan dalam rangka mendukung optimalisasi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Aplikasi SIGNAL, Metode PIECES, Analisis SWOT.

***ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL TOWARD THE NATIONAL
DIGITAL SAMSAT (SIGNAL) APPLICATION USING THE PIECES
METHOD***

(CASE STUDY: SAMSAT OFFICE OF KARANGASEM REGENCY)

By

Ni Luh Listiana Putri Mita Dewi, NIM 2115091007

S1 Information Systems Study Program

Informatics Engineering

Engineering and Vocational Faculty

Ganesha University of Education

E-mail: listiana.putri@undiksha.ac.id

ABSTRACT

The National Digital Samsat Application (SIGNAL) is a digital public service innovation developed by the Indonesian National Police Traffic Corps (Korlantas Polri) to facilitate the public in paying vehicle taxes online without the need to visit the Samsat office directly. However, in its implementation, several issues have been identified, such as payment codes not functioning with certain banks, registration bugs, unclear instructions, unresponsive customer service, failures in the STNK validation process, errors in the SKKP (Payment Code Certificate) and TBPKP (Proof of Tax Payment) delivery, as well as discrepancies in payment amounts without detailed breakdowns. Therefore, this study aims to analyze user satisfaction with the SIGNAL application using the PIECES method. The questionnaire instrument used in this study has undergone validity and reliability testing to ensure the accuracy of the collected data. Additionally, to enrich the data and capture deeper user insights, an open-ended question was added at the end of the questionnaire, allowing respondents to freely express their criticisms, suggestions, and expectations. The analysis results show that overall user satisfaction falls within the "fairly good" category, with the highest average scores found in the Economic and Control & Security dimensions, while the Performance and Information dimensions received relatively lower scores. Based on these findings, recommendations for improvement were formulated by referring to the results of the PIECES and SWOT analyses to produce more relevant, applicable, and sustainable strategies in order to support the optimization of digital public services in Indonesia.

Keywords: *User Satisfaction, SIGNAL Application, PIECES Method, SWOT Analysis*