

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Permohonan data



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,  
SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN  
Jalan Udayana Nomor 11 Singaraja Bali  
Laman: <http://ftk.undiksha.ac.id>

Nomor : 328/UN48.11.1/KM/2025

Singaraja, 5 Pebruari 2025

Perihal : Surat Permohonan Data

Yth. Kepala Kantor Samsat Kabupaten Karangasem  
c.q. Tim TI Kantor Samsat Kabupaten Karangasem  
di tempat

Dengan hormat, sehubungan dengan proses penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, maka melalui surat ini kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan data yang terkait dengan data yang dibutuhkan.

Adapun mahasiswa yang akan melakukan pengambilan data seperti tersebut di bawah ini:

Nama : Ni Luh Listiana Putri Mita Dewi  
NIM : 2115091007  
Program Studi : Sistem Informasi  
Jurusan : Teknik Informatika  
Data yang dibutuhkan : Jumlah pengguna aplikasi SIGNAL di Kabupaten Karangasem dan permasalahan Apa yang dialami oleh kantor samsat Kabupaten Karangasem mengenai Aplikasi SIGNAL.  
Judul Penelitian : Analisis kepuasan pengguna aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) menggunakan metode PIECES (studi kasus: Kantor Samsat Kabupaten Karangasem)

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

a.n Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Made Windu Antara Kesiman  
NIP 198211112008121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN  
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

Jalan Udayana Singaraja-Bali Kode Pos 81116

Tlp. (0362) 22570 Fax. (0362) 25735

Laman: www.undiksha.ac.id

Nomor : 53/UN48.11.5/KM/2025  
Perihal : Surat Permohonan Pengambilan Data  
Lampiran :-

Singaraja, 5 Februari 2025

Yth. Dekan FTK  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan proses penyelesaian Tugas Akhir / Skripsi yang dilaksanakan oleh saudara mahasiswa:

Nama : Ni Luh Listiana Putri Mita Dewi  
Nim : 2115091007  
Prodi/Jurusan : Sistem Informasi / Teknik Informatika  
Instansi yg dituju : Kantor Samsat Kabupaten Karangasem  
Jabatan yg dituju : Tim TI Kantor Samsat Kabupaten Karangasem  
Data yang dibutuhkan : Jumlah pengguna aplikasi SIGNAL di kabupaten Karangasem dan permasalahan apa yang dialami oleh kantor samsat kabupaten Karangasem mengenai aplikasi SIGNAL  
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Menggunakan Metode PIECES (studi kasus: Kantor Samsat Kabupaten Karangasem )

Bersama ini kami mohonkan kepada Bapak untuk berkenan memfasilitasi kebutuhan data untuk Tugas Akhir / Skripsi mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan Teknik Informatika,



Putu Hendra Suputra  
NIP. 198212222006041001



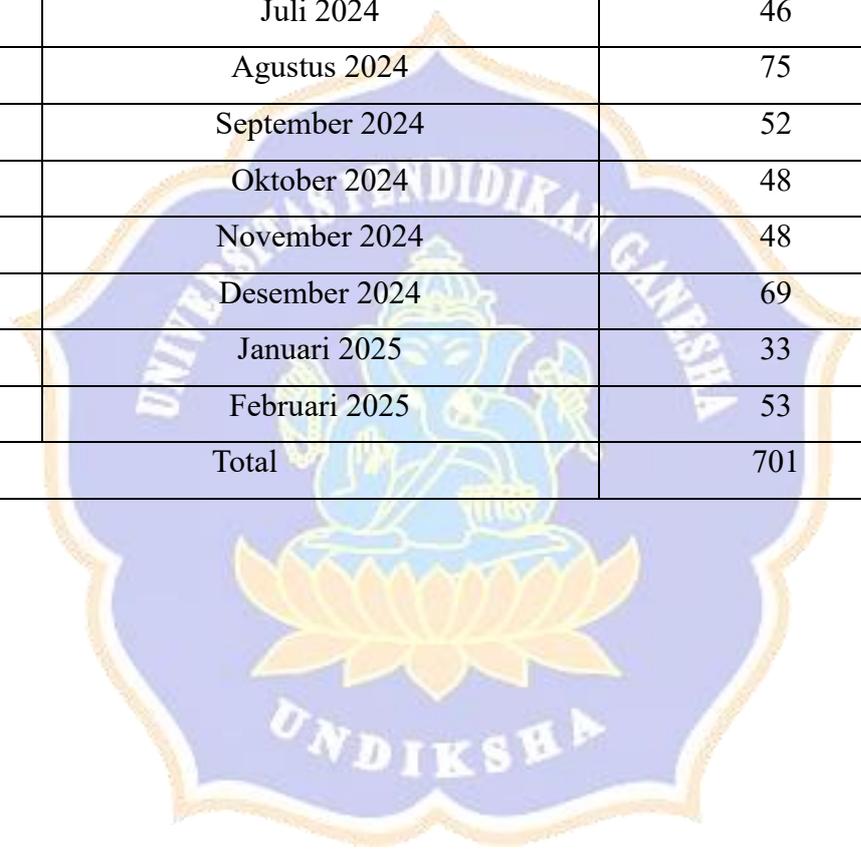
Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Catatan :

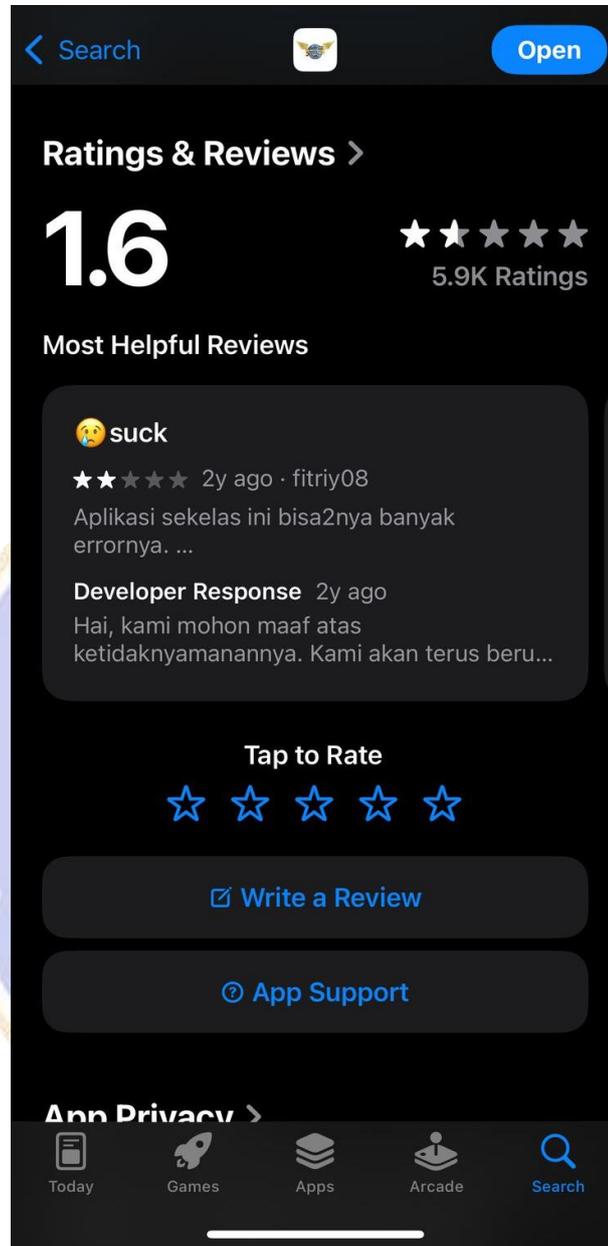
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

Lampiran 2. Pengguna Aplikasi SIGNAL Periode Januari 2024-Februari 2025

No	Bulan	Jumlah Pengguna
1	Januari 2024	32
2	Februari 2024	44
3	Maret 2024	59
4	April 2024	50
5	Mei 2024	46
6	Juni 2024	46
7	Juli 2024	46
8	Agustus 2024	75
9	September 2024	52
10	Oktober 2024	48
11	November 2024	48
12	Desember 2024	69
13	Januari 2025	33
14	Februari 2025	53
	Total	701



Lampiran 3. Observasi Rating Aplikasi SIGNAL pada *App Store*



Lampiran 4. Observasi Ulasan Pengguna Aplikasi SIGNAL pada *App Store*

<p><b>Tidak bisa digunakan</b></p> <p>★★★★ 21 Feb · Mmxdgvjkkk</p> <p>Aplikasi banyak error, instruksi penggunaan tidak jelas, CS tidak membantu sama sekali</p>	<p><b>Tidak bisa digunakan</b></p> <p>★★★★ 13 Jan · lutfi_bae</p> <p>Hubungi contact center juga tidak dibalas</p>
<p><b>aplikasi hantu</b></p> <p>★★★★ 5 Feb · shuryanology</p> <p>udah download, verifikasi data, data kendaraan sudah masuk. begitu di klik pendaftaran pengesahan STNK, selalu muncul jawaban tidak berhasil di proses. kalo gak niat bikin aplikasi, mending gak usah bikin sekalian, malu2in....</p>	<p><b>gak berfungsi</b></p> <p>★★★★ 23 Feb · Rosebluefenix</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- registrasi bnyak bug</li><li>- pas udah registrasi malah gk bisa pengesahan</li><li>- otomatis gk guna bjr</li><li>- dah sebulan cek tiap hari masih error</li><li>- keburu denda pajak</li></ul>
<p><b>Error di SKKP &amp; pengiriman TBPKP dan penjumlahan pajak</b></p> <p>★★★★ 18 Jan · Jodhi nugroho</p> <p>Error di SKKP &amp; pengiriman TBPKP dan penjumlahan pajak</p> <p>Ditak dijelaskan hitungan rinci, masak selisahnya jauh sekali beda 180rb an. Selain itu error di pengiriman, gak bisa di klik di jenis pengiriman. Percuma dong online? Gmn sih, bayar pajak terus tiap saat, layanannya menyedihkan gini negara gw</p>	<p><b>Masa aplikasi gabisa ngitung!!</b></p> <p>★★★★ 16 Jan · Pengabd1 meong</p> <p>Ini gimana si kok total yang harus dibayar nya melenceng jauh yang harusnya 201.600 tapi ditotalnyq malah 311.800 tolong yang bener dong masa aplikasi se bagus ini malah bikin tekori</p>
<p><b>Kode pembayaran tidak bisa dibayar</b></p> <p>★★★★ 26 Feb · nonot70</p> <p>Kode pembayaran tidak bisa dibayar pakai bank apapun ... pakai tokopedia ... aplikasi tidak berjalan dengan baik ... jelek ...</p>	<p><b>Aplikasi TIDAK TRANSPARAN</b></p> <p>★★★★ 16 Jan · Fulanan</p> <p>Bukanya memudahkan malah korupsi online. Tagihan pajak motor 223 + biaya kirim pos reguler 12rb. Harusnya total 235rb. Malah tagihannya 245.500??? Selisahnya dari manaa???? Gada rincian pembayaraan tiba" udh total aja. Dokumen sampe malah kaget lihat biaya kirim di resi pos hanya 10rb. Ko bisa sih???</p> <p>Gw riset sendiri ternyata biaya aplikasinya 10rb. Udh snting. Gaet swasta tapi hasil aplikasinya bobrok. Swasta mana yg digandeng??? Udh bisa mengalihkan biaya aplikasi marketplace loh ya. Gilaaaa. Terus sisa 2.500 dikemanain? Korup semua ga kantor samsatnya skrg korup online pke aplikasi. Si paling membantu padalag pelayanaannya zeroooooo. Sukses deh udah ngerampok recehan uang rakyat!</p>
<p><b>GABISA BAYARI</b></p> <p>★★★★ 26 Feb · Heni Jayanti</p> <p>Semua data udh diisi, tinggal bayar doang aja gabisa. Udh coba di beberapa Bank dan beberapa merchant, kodenya selalu transaksi error/teknikal error. Yang bener aja!</p>	

Lampiran 5. Wawancara dengan pegawai loket Kantor Samsat Karangasem



Nama : I Made Parnama  
Jabatan : Pegawai Loket  
Lokasi Wawancara : Kantor Samsat Kabupaten Karangasem  
Pembahasan : Permasalahan yang dialami oleh pegawai loket kantor  
Samsat  
Tanggal : Senin, 10 Juni 2025

**1. Sejak kapan aplikasi SIGNAL mulai diterapkan kepada masyarakat di Kabupaten Karangasem?**

Aplikasi SIGNAL mulai diterapkan kepada masyarakat di Kabupaten Karangasem sejak 21 Juni 2021.

**2. Permasalahan yang sering dialami?**

Permasalahan yang sering terjadi terkait dengan kendala notice pajak fisik yang harus dikirim melalui ekspedisi pos, jadinya memakan waktu yang lama dan tidak efisien.

**3. Berapa jumlah pengguna aplikasi SIGNAL?**

Untuk pengguna aktif aplikasi SIGNAL periode Januari 2024 – Februari 2025 di Kabupaten Karangasem yaitu sebanyak 701 pengguna.

## Lampiran 6. Wawancara dengan Pengguna Aplikasi SIGNAL



Nama : Bayu Permana

Umur : 26 Tahun

Tanggal : Jumat, 14 Februari 2025

**1. Sejak tahun berapa anda menggunakan aplikasi SIGNAL?**

Sudah sekitar setahun dari tahun kemarin 2024.

**2. Fitur apa saja yang sering anda gunakan?**

Fitur yang sering saya gunakan yaitu fitur pembayaran dan fitur pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)

**3. Permasalahan yang sering dialami?**

Saya mengalami masalah dengan nominal yang kadang tidak sesuai dengan pembayaran yang seharusnya dibayarkan dan juga tidak adanya rincian pembayaran. Lalu terdapat permasalahan lain yang saya alami seperti halnya kode pembayaran tidak bisa digunakan untuk membayar dengan bank manapun. Serta jika saya bertanya ke *customer service* mereka tidak membantu sama sekali.

**4. Seberapa jauh aplikasi SIGNAL memenuhi kebutuhan anda?**

Cukup memenuhi kebutuhan untuk membayar pajak kendaraan.

**5. Berapa rating yang anda berikan untuk aplikasi SIGNAL?**

Saya beri nilai 7/10.

## Lampiran 7. Hasil Uji Ahli Instrumen Penelitian

### Ahli 1

**Form Uji Instrumen Oleh Ahli**  
**Dalam Rangka Penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi**  
**Samsat Digital Nasional (IGNAL) Menggunakan Metode PIECES**  
**(Studi Kasus: Kantor Samsat Kabupaten Karangasem)**

**Data Penguji Ahli**

Nama	Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.
Instansi	Universitas Pendidikan Ganesha
Jabatan	Lektor – Dosen Prodi Sistem Informasi
NIP	198907112020122004
Waktu Uji	16 Juni 2025

Tujuan dari uji ini adalah untuk memperoleh masukan dan penilaian dari dosen ahli terhadap butir-butir instrumen agar dapat digunakan dalam pengumpulan data secara valid dan layak. Instrumen ini mengacu pada variabel dan indikator PIECES, yaitu:



Variabel	Indikator	Kode pertanyaan	Pernyataan	Ahli		Keterangan
				Kurang Relevan (Skor 1-2)	Relevan (Skor 3-4)	
Performance	Throughput	P1.1	Aplikasi SIGNAL mampu menangani proses transaksi dalam jumlah besar secara stabil tanpa mengalami penurunan performa sistem yang signifikan.		4	
		P1.2	Seluruh layanan digital dalam aplikasi SIGNAL dapat diakses dan dijalankan dengan lancar, bahkan saat digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna.		4	
	Response Time	P2.1	Waktu yang dibutuhkan aplikasi SIGNAL untuk merespons setiap permintaan pengguna tergolong cepat dan sesuai dengan standar pelayanan digital publik.		4	
		P2.2	Aplikasi SIGNAL menunjukkan kemampuan responsif dalam memberikan hasil atau keluaran secara langsung setelah pengguna melakukan input atau permintaan layanan.		4	
	Audibilitas	P3.1	Notifikasi dan umpan balik yang ditampilkan oleh aplikasi SIGNAL bersifat informatif, mudah dipahami, dan membantu pengguna dalam menyelesaikan proses layanan.		4	

		P3.2	Aplikasi memberikan kejelasan dalam menyampaikan pesan apabila terjadi kesalahan sistem maupun ketidaksesuaian dalam proses transaksi.		4	
	Kelaziman Komunikasi	P4.1	Desain antarmuka, bahasa, dan struktur navigasi dalam aplikasi SIGNAL telah sesuai dengan pola komunikasi umum yang biasa digunakan dalam aplikasi layanan publik.		4	
		P4.2	Penyampaian informasi dalam aplikasi mengikuti gaya penyajian yang umum dan mudah dikenali oleh mayoritas pengguna.		4	
	Kelengkapan	P5.1	Seluruh fitur yang disediakan dalam aplikasi SIGNAL mencakup layanan administrasi kendaraan bermotor secara lengkap dan terpadu.		4	
		P5.2	Layanan yang tersedia pada aplikasi sudah mencerminkan seluruh kebutuhan pengguna dalam pengesahan STNK, pembayaran pajak, hingga pelacakan dokumen.		4	
	Konsistensi	P6.1	Fungsi, tampilan, serta hasil keluaran aplikasi SIGNAL tetap konsisten pada setiap penggunaan, tanpa mengalami perubahan perilaku sistem yang tidak terduga.		4	
		P6.2	Layanan yang diakses pada waktu yang berbeda memberikan hasil yang sama dalam kondisi dan parameter yang serupa.		4	

	Toleransi Kesalahan	P7.1	Sistem dalam aplikasi SIGNAL dapat menoleransi kesalahan kecil dalam input data dan tetap melanjutkan proses tanpa harus mengulang dari awal.	1		Bukankah sistem harusnya tidak menoleransi kesalahan input meskipun minor?
		P7.2	Aplikasi memberikan informasi korektif dan bimbingan apabila ditemukan kesalahan teknis yang disebabkan oleh ketidaktepatan dalam pengisian data.		4	
	Generalitas	P8.1	Aplikasi SIGNAL dapat digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat dari latar belakang pendidikan dan usia yang berbeda tanpa memerlukan keahlian teknis tertentu.		4	
		P8.2	Sistem telah dirancang untuk memudahkan semua kelompok pengguna tanpa diskriminasi terhadap tingkat literasi digital.		4	
	<i>Open Question Performance</i>		Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan aplikasi SIGNAL dari segi kecepatan respon dan kelancaran sistem saat melakukan transaksi atau layanan?		4	
			Apakah terdapat situasi di mana aplikasi SIGNAL terasa lambat, error, atau tidak dapat memproses permintaan Anda? Jika ya, mohon jelaskan kapan dan pada layanan apa hal tersebut terjadi.		4	



<i>Information</i>	<i>Accuracy</i>	I1.1	Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIGNAL memiliki tingkat ketepatan tinggi dan sesuai dengan data dari instansi resmi terkait.	4	
		I1.2	Tidak ditemukan perbedaan antara informasi yang tersedia dalam aplikasi dan data aktual pengguna yang terdaftar di sistem pemerintah.	4	
	<i>Relevansi Informasi</i>	I2.1	Seluruh informasi yang disediakan dalam aplikasi berkaitan langsung dengan kebutuhan pengguna dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor.	4	
		I2.2	Seluruh informasi yang ditampilkan bersifat relevan dan tidak membingungkan dalam proses pengambilan keputusan oleh pengguna.	4	
	<i>Penyajian Informasi</i>	I3.1	Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIGNAL disajikan dengan format yang rapi, jelas, dan mudah untuk dimengerti.	4	
		I3.2	Penempatan teks, ikon, dan petunjuk dalam aplikasi sudah terstruktur dengan baik sehingga memudahkan proses navigasi layanan.	4	
	<i>Fleksibilitas Data</i>	I4.1	Informasi dalam aplikasi SIGNAL dapat diakses kembali kapan saja sesuai kebutuhan tanpa batasan waktu atau lokasi tertentu.	4	
		I4.2	Data riwayat transaksi dan informasi penting lainnya dapat ditelusuri dan digunakan ulang sesuai kebutuhan administratif pengguna.	4	



	<i>Open Question Information</i>		Bagaimana menurut Anda keakuratan dan kejelasan informasi yang ditampilkan oleh aplikasi SIGNAL? Apakah informasi tersebut membantu dalam memahami layanan atau proses yang sedang dilakukan?	4	
			Apakah informasi yang disediakan dalam aplikasi SIGNAL sudah sesuai dengan kebutuhan Anda sebagai pengguna dalam mengurus administrasi kendaraan? Jika ada informasi yang dirasa kurang atau tidak relevan, mohon sebutkan.	4	
<i>Economics</i>	<i>Reusabilitas</i>	EC1.1	Komponen fitur dalam aplikasi SIGNAL dapat digunakan secara berulang tanpa menurunkan kualitas atau performa layanan.	4	
		EC1.2	Pengguna tidak perlu melakukan instalasi atau registrasi ulang untuk memanfaatkan fitur yang sama pada periode waktu berikutnya.	4	
	<i>Sumber Daya</i>	EC2.1	Penggunaan aplikasi SIGNAL tidak memerlukan perangkat keras atau perangkat lunak dengan spesifikasi tinggi, sehingga dapat diakses oleh mayoritas masyarakat.	4	
		EC2.2	Kebutuhan kuota data internet saat menggunakan aplikasi relatif rendah dan tidak membebani pengguna secara berlebihan.	4	
	<i>Open Question Economics</i>		Apakah penggunaan aplikasi SIGNAL membantu menghemat waktu, tenaga, atau biaya dalam	4	



			mengurus administrasi kendaraan dibandingkan dengan layanan secara langsung? Jelaskan pengalaman Anda.			
			Selama menggunakan aplikasi SIGNAL, apakah ada bagian dari sistem yang menurut Anda masih kurang efisien atau membebani secara biaya atau penggunaan perangkat? Silakan berikan pendapat Anda.		4	
<i>Control &amp; Security</i>	Integritas	CS1.1	Akses terhadap informasi pribadi dan data kendaraan dalam aplikasi hanya dapat dilakukan oleh pengguna yang memiliki izin atau otorisasi yang sesuai.		4	
		CS1.2	Sistem membatasi hak akses sesuai kebutuhan pengguna, sehingga tidak memungkinkan pengguna lain untuk melihat atau mengubah data yang bukan miliknya.		4	
	Keamanan	CS2.1	Aplikasi telah dilengkapi dengan sistem keamanan seperti verifikasi identitas atau autentikasi untuk melindungi data pengguna dari pihak yang tidak bertanggung jawab.		4	
		CS2.2	Informasi pribadi dan data kendaraan dalam aplikasi terlindungi dengan baik dari risiko pencurian atau kebocoran data oleh pihak yang tidak sah.		4	



			Menurut pengalaman anda, apakah sistem dalam aplikasi SIGNAL sudah cukup aman dalam melindungi data pribadi dan informasi kendaraan dari akses pihak yang tidak berwenang?		4	
			Apakah Anda pernah merasa khawatir atau mengalami kendala terkait perlindungan data, verifikasi identitas, atau akses tidak sah selama menggunakan aplikasi SIGNAL?		4	
<i>Efficiency</i>	Usabilitas	EF1.1	Prosedur penggunaan aplikasi SIGNAL mudah dipahami/digunakan dan tidak memerlukan pelatihan teknis bagi masyarakat umum.		4	
		EF1.2	Fitur-fitur dalam aplikasi mudah ditemukan dan dapat digunakan secara langsung oleh pengguna baru maupun lama.		4	
	Maintanabilitas	EF2.1	Apabila terjadi kesalahan atau kendala teknis, aplikasi SIGNAL memberikan petunjuk yang jelas untuk mengatasi permasalahan tersebut.		4	
		EF2.2	Sistem jarang mengalami gangguan teknis saat digunakan dalam proses transaksi administratif.		4	
	<i>Open Question Efficiency</i>		Apakah ada bagian dari aplikasi SIGNAL yang menurut Anda terasa rumit, membingungkan, atau terlalu banyak langkah? Jika ada, bagian mana dan mengapa demikian? Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan aplikasi SIGNAL? Apakah		4	



			prosesnya terasa mudah dan tidak memakan banyak waktu?			
Service	Akurasi	S1.1	Informasi rincian biaya dan status transaksi dalam aplikasi disajikan secara akurat, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	4		
		S1.2	Bukti pembayaran dan dokumen yang dihasilkan aplikasi sesuai dengan data input dan tidak menunjukkan kesalahan nominal atau isi.	4		
	Reliabilitas	S2.1	Aplikasi SIGNAL dapat diandalkan setiap saat untuk melakukan layanan tanpa harus menunggu waktu tertentu atau menghadapi kendala operasional.	4		
		S2.2	Sistem jarang mengalami gangguan seperti error atau tidak dapat diakses pada jam-jam layanan publik.	4		
	Kesederhanaan	S3.1	Alur layanan dalam aplikasi SIGNAL disusun secara ringkas, logis, dan tidak menimbulkan kebingungan saat digunakan.	4		
		S3.2	Navigasi menu dan proses transaksi dalam aplikasi tidak berbelit-belit dan memudahkan pengguna menyelesaikan urusannya dengan cepat.	4		
Open Question Service		Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh aplikasi SIGNAL, termasuk	4			

			kemudahan dalam menggunakan fitur dan bantuan yang tersedia saat terjadi kendala?			
			Apakah Anda merasa nyaman dan terbantu selama menggunakan layanan dalam aplikasi SIGNAL?	4		

Saran dan Masukan:

Apakah Bapak/Ibu menilai bahwa instrumen ini sudah layak digunakan dalam penelitian?

- Layak tanpa revisi  
 Layak dengan revisi

Singaraja,

Penguji Ahli,

Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.  
NIP. 198907112020122004

## Ahli 2

**Form Uji Instrumen Oleh Ahli**  
**Dalam Rangka Penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi**  
**Samsat Digital Nasional (IGNAL) Menggunakan Metode PIECES**  
**(Studi Kasus: Kantor Samsat Kabupaten Karangasem)**

---

### Data Penguji Ahli

Nama	Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.
Instansi	Universitas Pendidikan Ganesha
Jabatan	Lektor – Dosen Prodi Sistem Informasi
NIP	199308042020122008
Waktu Uji	Selasa, 17 Juni 2025

Tujuan dari uji ini adalah untuk memperoleh masukan dan penilaian dari dosen ahli terhadap butir-butir instrumen agar dapat digunakan dalam pengumpulan data secara valid dan layak. Instrumen ini mengacu pada variabel dan indikator PIECES, yaitu:



Variabel	Indikator	Kode pertanyaan	Pernyataan	Ahli		Keterangan
				Kurang Relevan (Skor 1-2)	Relevan (Skor 3-4)	
Performance	Throughput	P1.1	Aplikasi SIGNAL mampu menangani proses transaksi dalam jumlah besar secara stabil tanpa mengalami penurunan performa sistem yang signifikan.		4	
		P1.2	Seluruh layanan digital dalam aplikasi SIGNAL dapat diakses dan dijalankan dengan lancar, bahkan saat digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna.		4	
	Response Time	P2.1	Waktu yang dibutuhkan aplikasi SIGNAL untuk merespons setiap permintaan pengguna tergolong cepat dan sesuai dengan standar pelayanan digital publik.		4	
		P2.2	Aplikasi SIGNAL menunjukkan kemampuan responsif dalam memberikan hasil atau keluaran secara langsung setelah pengguna melakukan input atau permintaan layanan.		4	
	Audibilitas	P3.1	Notifikasi dan umpan balik yang ditampilkan oleh aplikasi SIGNAL bersifat informatif, mudah dipahami, dan membantu pengguna dalam menyelesaikan proses layanan.		4	

		P3.2	Aplikasi memberikan kejelasan dalam menyampaikan pesan apabila terjadi kesalahan sistem maupun ketidaksesuaian dalam proses transaksi.		3	Kalimatnya bisa disederhanakan agar mudah dipahami menjadi "Aplikasi SIGNAL menyampaikan pesan kesalahan secara jelas saat terjadi kendala dalam proses transaksi."
Kelaziman Komunikasi		P4.1	Desain antarmuka, bahasa, dan struktur navigasi dalam aplikasi SIGNAL telah sesuai dengan pola komunikasi umum yang biasa digunakan dalam aplikasi layanan publik.		4	
		P4.2	Penyampaian informasi dalam aplikasi mengikuti gaya penyajian yang umum dan mudah dikenali oleh mayoritas pengguna.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasinya (aplikasi SIGNAL) untuk setiap pernyataan agar konsisten dengan pernyataan lainnya
Kelengkapan		P5.1	Seluruh fitur yang disediakan dalam aplikasi SIGNAL mencakup layanan administrasi kendaraan bermotor secara lengkap dan terpadu.		4	



		P5.2	Layanan yang tersedia pada aplikasi sudah mencerminkan seluruh kebutuhan pengguna dalam pengesahan STNK, pembayaran pajak, hingga pelacakan dokumen.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi
Konsistensi		P6.1	Fungsi, tampilan, serta hasil keluaran aplikasi SIGNAL tetap konsisten pada setiap penggunaan, tanpa mengalami perubahan perilaku sistem yang tidak terduga.		3	Kalimatnya bisa lebih disederhanakan agar mudah dipahami seperti "Fungsi, tampilan, dan hasil keluaran aplikasi SIGNAL selalu konsisten saat digunakan, tanpa adanya perilaku sistem yang berubah-ubah."
		P6.2	Layanan yang diakses pada waktu yang berbeda memberikan hasil yang sama dalam kondisi dan parameter yang serupa.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi
Toleransi Kesalahan		P7.1	Sistem dalam aplikasi SIGNAL dapat menoleransi kesalahan kecil dalam input data dan tetap melanjutkan proses tanpa harus mengulang dari awal.		4	
		P7.2	Aplikasi memberikan informasi korektif dan bimbingan apabila ditemukan kesalahan teknis		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi



			yang disebabkan oleh ketidaktepatan dalam pengisian data.			
	Generalitas	P8.1	Aplikasi SIGNAL dapat digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat dari latar belakang pendidikan dan usia yang berbeda tanpa memerlukan keahlian teknis tertentu.		4	
		P8.2	Sistem telah dirancang untuk memudahkan semua kelompok pengguna tanpa diskriminasi terhadap tingkat literasi digital.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi
	Open Question Performance		Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan aplikasi SIGNAL dari segi kecepatan respon dan kelancaran sistem saat melakukan transaksi atau layanan?		4	
			Apakah terdapat situasi di mana aplikasi SIGNAL terasa lambat, error, atau tidak dapat memproses permintaan Anda? Jika ya, mohon jelaskan kapan dan pada layanan apa hal tersebut terjadi.		4	
Information	Accuracy	I1.1	Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIGNAL memiliki tingkat ketepatan tinggi dan sesuai dengan data dari instansi resmi terkait.		4	
		I1.2	Tidak ditemukan perbedaan antara informasi yang tersedia dalam aplikasi dan data aktual pengguna yang terdaftar di sistem pemerintah.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi



	Relevansi Informasi	I2.1	Seluruh informasi yang disediakan dalam aplikasi berkaitan langsung dengan kebutuhan pengguna dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi
		I2.2	Seluruh informasi yang ditampilkan bersifat relevan dan tidak membingungkan dalam proses pengambilan keputusan oleh pengguna.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi
	Penyajian Informasi	I3.1	Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIGNAL disajikan dengan format yang rapi, jelas, dan mudah untuk dimengerti.		4	
		I3.2	Penempatan teks, ikon, dan petunjuk dalam aplikasi sudah terstruktur dengan baik sehingga memudahkan proses navigasi layanan.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi
	Fleksibilitas Data	I4.1	Informasi dalam aplikasi SIGNAL dapat diakses kembali kapan saja sesuai kebutuhan tanpa batasan waktu atau lokasi tertentu.		4	
		I4.2	Data riwayat transaksi dan informasi penting lainnya dapat ditelusuri dan digunakan ulang sesuai kebutuhan administratif pengguna.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi
		Open Question Information			4	
		Apakah informasi yang disediakan dalam aplikasi SIGNAL sudah sesuai dengan kebutuhan Anda			4	



			sebagai pengguna dalam mengurus administrasi kendaraan? Jika ada informasi yang dirasa kurang atau tidak relevan, mohon sebutkan.			
<i>Economics</i>	Reusabilitas	EC1.1	Komponen fitur dalam aplikasi SIGNAL dapat digunakan secara berulang tanpa menurunkan kualitas atau performa layanan.		3	Kalimat bisa disederhanakan seperti "Fitur-fitur aplikasi SIGNAL dapat digunakan berulang kali tanpa penurunan kualitas atau performa layanan."
		EC1.2	Pengguna tidak perlu melakukan instalasi atau registrasi ulang untuk memanfaatkan fitur yang sama pada periode waktu berikutnya.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi
	Sumber Daya	EC2.1	Penggunaan aplikasi SIGNAL tidak memerlukan perangkat keras atau perangkat lunak dengan spesifikasi tinggi, sehingga dapat diakses oleh mayoritas masyarakat.		4	
		EC2.2	Kebutuhan kuota data internet saat menggunakan aplikasi relatif rendah dan tidak membebani pengguna secara berlebihan.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi
	<i>Open Question Economics</i>		Apakah penggunaan aplikasi SIGNAL membantu menghemat waktu, tenaga, atau biaya dalam mengurus administrasi kendaraan dibandingkan		4	



			dengan layanan secara langsung? Jelaskan pengalaman Anda.			
			Selama menggunakan aplikasi SIGNAL, apakah ada bagian dari sistem yang menurut Anda masih kurang efisien atau membebani secara biaya atau penggunaan perangkat? Silakan berikan pendapat Anda.		4	
<i>Control &amp; Security</i>	Integritas	CS1.1	Akses terhadap informasi pribadi dan data kendaraan dalam aplikasi hanya dapat dilakukan oleh pengguna yang memiliki izin atau otorisasi yang sesuai.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi
		CS1.2	Sistem membatasi hak akses sesuai kebutuhan pengguna, sehingga tidak memungkinkan pengguna lain untuk melihat atau mengubah data yang bukan miliknya.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi
	Keamanan	CS2.1	Aplikasi telah dilengkapi dengan sistem keamanan seperti verifikasi identitas atau autentikasi untuk melindungi data pengguna dari pihak yang tidak bertanggung jawab.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi
		CS2.2	Informasi pribadi dan data kendaraan dalam aplikasi terlindungi dengan baik dari risiko pencurian atau kebocoran data oleh pihak yang tidak sah.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi
	<i>Open Question Control &amp; Security</i>		Menurut pengalaman anda, apakah sistem dalam aplikasi SIGNAL sudah cukup aman dalam		4	



			melindungi data pribadi dan informasi kendaraan dari akses pihak yang tidak berwenang? Apakah Anda pernah merasa khawatir atau mengalami kendala terkait perlindungan data, verifikasi identitas, atau akses tidak sah selama menggunakan aplikasi SIGNAL?		4	
Efficiency	Usabilitas	EF1.1	Prosedur penggunaan aplikasi SIGNAL mudah dipahami/digunakan dan tidak memerlukan pelatihan teknis bagi masyarakat umum.		3	Hilangkan kata digunakan, cukup mudah dipahami dan tidak memerlukan pelatihan teknis bagi masyarakat umum
		EF1.2	Fitur-fitur dalam aplikasi mudah ditemukan dan dapat digunakan secara langsung oleh pengguna baru maupun lama.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi
	Maintanabilitas	EF2.1	Apabila terjadi kesalahan atau kendala teknis, aplikasi SIGNAL memberikan petunjuk yang jelas untuk mengatasi permasalahan tersebut.		4	
		EF2.2	Sistem jarang mengalami gangguan teknis saat digunakan dalam proses transaksi administratif.		4	
	Open Question Efficiency		Apakah ada bagian dari aplikasi SIGNAL yang menurut Anda terasa rumit, membingungkan, atau terlalu banyak langkah? Jika ada, bagian mana dan mengapa demikian?		4	



			Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan aplikasi SIGNAL? Apakah prosesnya terasa mudah dan tidak memakan banyak waktu?		4	
Service	Akurasi	S1.1	Informasi rincian biaya dan status transaksi dalam aplikasi disajikan secara akurat, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi
		S1.2	Bukti pembayaran dan dokumen yang dihasilkan aplikasi sesuai dengan data input dan tidak menunjukkan kesalahan nominal atau isi.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi
	Reliabilitas	S2.1	Aplikasi SIGNAL dapat diandalkan setiap saat untuk melakukan layanan tanpa harus menunggu waktu tertentu atau menghadapi kendala operasional.		3	Kalimat bisa disederhanakan seperti "Aplikasi SIGNAL dapat diandalkan kapan saja untuk mengakses layanan tanpa hambatan operasional."
		S2.2	Sistem jarang mengalami gangguan seperti error atau tidak dapat diakses pada jam-jam layanan publik.		4	
	Kesederhanaan	S3.1	Alur layanan dalam aplikasi SIGNAL disusun secara ringkas, logis, dan tidak menimbulkan kebingungan saat digunakan.		4	

		S3.2	Navigasi menu dan proses transaksi dalam aplikasi tidak berbelit-belit dan memudahkan pengguna menyelesaikan urusannya dengan cepat.		4	Tambahkan keterangan nama aplikasi
	Open Question Service		Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh aplikasi SIGNAL, termasuk kemudahan dalam menggunakan fitur dan bantuan yang tersedia saat terjadi kendala?		4	
			Apakah Anda merasa nyaman dan terbantu selama menggunakan layanan dalam aplikasi SIGNAL?		4	

Saran dan Masukan:

Apakah Bapak/Ibu menilai bahwa instrumen ini sudah layak digunakan dalam penelitian?

- Layak tanpa revisi  
 Layak dengan revisi

Singaraja, 17 Juni 2025

Penguji Ahli,



Ir. Puji Nudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.  
NIP. 199308042020122008



## Lampiran 8. Hasil Revisi Uji Instrumen Penelitian

### Uji Ahli 1

**Form Uji Instrumen Oleh Ahli**  
**Dalam Rangka Penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi**  
**Samsat Digital Nasional (IGNAL) Menggunakan Metode PIECES**  
**(Studi Kasus: Kantor Samsat Kabupaten Karangasem)**

**Data Penguji Ahli**

Nama	Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.
Instansi	Universitas Pendidikan Ganesha
Jabatan	Lektor – Dosen Prodi Sistem Informasi
NIP	198907112020122004
Waktu Uji	18 Juni 2025

Tujuan dari uji ini adalah untuk memperoleh masukan dan penilaian dari dosen ahli terhadap butir-butir instrumen agar dapat digunakan dalam pengumpulan data secara valid dan layak. Instrumen ini mengacu pada variabel dan indikator PIECES, yaitu:

Variabel	Indikator	Kode pertanyaan	Pernyataan	Ahli		Keterangan
				Kurang Relevan (Skor 1-2)	Relevan (Skor 3-4)	
Performance	Throughput	P1.1	Aplikasi SIGNAL mampu menangani proses transaksi dalam jumlah besar secara stabil tanpa mengalami penurunan performa sistem yang signifikan.		4	
		P1.2	Seluruh layanan digital dalam aplikasi SIGNAL dapat diakses dan dijalankan dengan lancar, bahkan saat digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna.		4	
	Response Time	P2.1	Waktu yang dibutuhkan aplikasi SIGNAL untuk merespons setiap permintaan pengguna tergolong cepat dan sesuai dengan standar pelayanan digital publik.		4	
		P2.2	Aplikasi SIGNAL menunjukkan kemampuan responsif dalam memberikan hasil atau keluaran secara langsung setelah pengguna melakukan input atau permintaan layanan.		4	
	Audibilitas	P3.1	Notifikasi dan umpan balik yang ditampilkan oleh aplikasi SIGNAL bersifat informatif, mudah dipahami, dan membantu pengguna dalam menyelesaikan proses layanan.		4	

		P3.2	Aplikasi SIGNAL menyampaikan pesan kesalahan secara jelas saat terjadi kendala dalam proses transaksi.		4	
	Kelaziman Komunikasi	P4.1	Desain antarmuka, bahasa, dan struktur navigasi dalam aplikasi SIGNAL telah sesuai dengan pola komunikasi umum yang biasa digunakan dalam aplikasi layanan publik.		4	
		P4.2	Penyampaian informasi dalam aplikasi SIGNAL mengikuti gaya penyajian yang umum dan mudah dikenali oleh mayoritas pengguna.		4	
	Kelengkapan	P5.1	Seluruh fitur yang disediakan dalam aplikasi SIGNAL mencakup layanan administrasi kendaraan bermotor secara lengkap dan terpadu.		4	
		P5.2	Layanan yang tersedia pada aplikasi SIGNAL sudah mencerminkan seluruh kebutuhan pengguna dalam pengesahan STNK, pembayaran pajak, hingga pelacakan dokumen.		4	
	Konsistensi	P6.1	Fungsi, tampilan, dan hasil keluaran aplikasi SIGNAL selalu konsisten saat digunakan, tanpa adanya perilaku sistem yang berubah-ubah.		4	
		P6.2	Layanan aplikasi SIGNAL yang diakses pada waktu yang berbeda memberikan hasil yang sama dalam kondisi dan parameter yang serupa.		4	
	Toleransi Kesalahan	P7.1	Ketika terjadi kesalahan dalam input data, maka perbaikan kesalahan pada aplikasi SIGNAL		4	



			hanya difokuskan pada bagian input yang salah, tanpa harus mengulang seluruh proses input dari awal.			
		P7.2	Aplikasi SIGNAL memberikan informasi korektif dan bimbingan apabila ditemukan kesalahan teknis yang disebabkan oleh ketidaktepatan dalam pengisian data.		4	
	Generalitas	P8.1	Aplikasi SIGNAL dapat digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat dari latar belakang pendidikan dan usia yang berbeda tanpa memerlukan keahlian teknis tertentu.		4	
		P8.2	Sistem dalam aplikasi SIGNAL telah dirancang untuk memudahkan semua kelompok pengguna tanpa diskriminasi terhadap tingkat literasi digital.		4	
	Open Question Performance		Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan aplikasi SIGNAL dari segi kecepatan respon dan kelancaran sistem saat melakukan transaksi atau layanan?		4	
			Apakah terdapat situasi di mana aplikasi SIGNAL terasa lambat, error, atau tidak dapat memproses permintaan Anda? Jika ya, mohon jelaskan kapan dan pada layanan apa hal tersebut terjadi.		4	



<i>Information</i>	<i>Accuracy</i>	11.1	Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIGNAL memiliki tingkat ketepatan tinggi dan sesuai dengan data dari instansi resmi terkait.		4	
		11.2	Tidak ditemukan perbedaan antara informasi yang tersedia dalam aplikasi SIGNAL dan data aktual pengguna yang terdaftar di sistem pemerintah.		4	
	<i>Relevansi Informasi</i>	12.1	Seluruh informasi yang disediakan dalam aplikasi SIGNAL berkaitan langsung dengan kebutuhan pengguna dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor.		4	
		12.2	Seluruh informasi yang ditampilkan pada aplikasi SIGNAL bersifat relevan dan tidak membingungkan dalam proses pengambilan keputusan oleh pengguna.		4	
	<i>Penyajian Informasi</i>	13.1	Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIGNAL disajikan dengan format yang rapi, jelas, dan mudah untuk dimengerti.		4	
		13.2	Penempatan teks, ikon, dan petunjuk dalam aplikasi SIGNAL sudah terstruktur dengan baik sehingga memudahkan proses navigasi layanan.		4	
	<i>Fleksibilitas Data</i>	14.1	Informasi dalam aplikasi SIGNAL dapat diakses kembali kapan saja sesuai kebutuhan tanpa batasan waktu atau lokasi tertentu.		4	



	<i>Open Question Information</i>	14.2	Data riwayat transaksi dan informasi penting lainnya pada aplikasi SIGNAL dapat ditelusuri dan digunakan ulang sesuai kebutuhan administratif pengguna.		4	
			Bagaimana menurut Anda keakuratan dan kejelasan informasi yang ditampilkan oleh aplikasi SIGNAL? Apakah informasi tersebut membantu dalam memahami layanan atau proses yang sedang dilakukan?		4	
			Apakah informasi yang disediakan dalam aplikasi SIGNAL sudah sesuai dengan kebutuhan Anda sebagai pengguna dalam mengurus administrasi kendaraan? Jika ada informasi yang dirasa kurang atau tidak relevan, mohon sebutkan.		4	
<i>Economics</i>	<i>Reusabilitas</i>	EC1.1	Fitur-fitur aplikasi SIGNAL dapat digunakan berulang kali tanpa penurunan kualitas atau performa layanan.		4	
		EC1.2	Pengguna aplikasi SIGNAL tidak perlu melakukan instalasi atau registrasi ulang untuk memanfaatkan fitur yang sama pada periode waktu berikutnya.		4	
	<i>Sumber Daya</i>	EC2.1	Penggunaan aplikasi SIGNAL tidak memerlukan perangkat keras atau perangkat lunak dengan spesifikasi tinggi, sehingga dapat diakses oleh mayoritas masyarakat.		4	



		EC2.2	Kebutuhan kuota data internet saat menggunakan aplikasi SIGNAL relatif rendah dan tidak membebani pengguna secara berlebihan.		4	
	<i>Open Question Economics</i>		Apakah penggunaan aplikasi SIGNAL membantu menghemat waktu, tenaga, atau biaya dalam mengurus administrasi kendaraan dibandingkan dengan layanan secara langsung? Jelaskan pengalaman Anda.		4	
			Selama menggunakan aplikasi SIGNAL, apakah ada bagian dari sistem yang menurut Anda masih kurang efisien atau membebani secara biaya atau penggunaan perangkat? Silakan berikan pendapat Anda.		4	
<i>Control &amp; Security</i>	Integritas	CS1.1	Akses terhadap informasi pribadi dan data kendaraan dalam aplikasi SIGNAL hanya dapat dilakukan oleh pengguna yang memiliki izin atau otorisasi yang sesuai.		4	
		CS1.2	Sistem pada aplikasi SIGNAL membatasi hak akses sesuai kebutuhan pengguna, sehingga tidak memungkinkan pengguna lain untuk melihat atau mengubah data yang bukan miliknya.		4	
	Keamanan	CS2.1	Aplikasi SIGNAL telah dilengkapi dengan sistem keamanan seperti verifikasi identitas atau autentikasi untuk melindungi data pengguna dari pihak yang tidak bertanggung jawab.		4	



		CS2.2	Informasi pribadi dan data kendaraan dalam aplikasi SIGNAL terlindungi dengan baik dari risiko pencurian atau kebocoran data oleh pihak yang tidak sah.		4	
	<i>Open Question Control &amp; Security</i>		Menurut pengalaman anda, apakah sistem dalam aplikasi SIGNAL sudah cukup aman dalam melindungi data pribadi dan informasi kendaraan dari akses pihak yang tidak berwenang?		4	
			Apakah Anda pernah merasa khawatir atau mengalami kendala terkait perlindungan data, verifikasi identitas, atau akses tidak sah selama menggunakan aplikasi SIGNAL?		4	
<i>Efficiency</i>	Usabilitas	EF1.1	Prosedur penggunaan aplikasi SIGNAL mudah dipahami dan tidak memerlukan pelatihan teknis bagi masyarakat umum.		4	
		EF1.2	Fitur-fitur dalam aplikasi SIGNAL mudah ditemukan dan dapat digunakan secara langsung oleh pengguna baru maupun lama.		4	
	Maintanabilitas	EF2.1	Apabila terjadi kesalahan atau kendala teknis, aplikasi SIGNAL memberikan petunjuk yang jelas untuk mengatasi permasalahan tersebut.		4	
		EF2.2	Sistem jarang mengalami gangguan teknis saat digunakan dalam proses transaksi administratif.		4	
	<i>Open Question Efficiency</i>		Apakah ada bagian dari aplikasi SIGNAL yang menurut Anda terasa rumit, membingungkan,		4	





## Uji Ahli 2

**Form Uji Instrumen Oleh Ahli**  
**Dalam Rangka Penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi**  
**Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Menggunakan Metode PIECES**  
**(Studi Kasus: Kantor Samsat Kabupaten Karangasem)**

### Data Penguji Ahli

Nama	Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.
Instansi	Universitas Pendidikan Ganesha
Jabatan	Lektor – Dosen Prodi Sistem Informasi
NIP	199308042020122008
Waktu Uji	Rabu, 18 Juni 2025

Tujuan dari uji ini adalah untuk memperoleh masukan dan penilaian dari dosen ahli terhadap butir-butir instrumen agar dapat digunakan dalam pengumpulan data secara valid dan layak. Instrumen ini mengacu pada variabel dan indikator PIECES, yaitu:



Variabel	Indikator	Kode pertanyaan	Pernyataan	Ahli		Keterangan
				Kurang Relevan (Skor 1-2)	Relevan (Skor 3-4)	
Performance	Throughput	P1.1	Aplikasi SIGNAL mampu menangani proses transaksi dalam jumlah besar secara stabil tanpa mengalami penurunan performa sistem yang signifikan.		4	
		P1.2	Seluruh layanan digital dalam aplikasi SIGNAL dapat diakses dan dijalankan dengan lancar, bahkan saat digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna.		4	
	Response Time	P2.1	Waktu yang dibutuhkan aplikasi SIGNAL untuk merespons setiap permintaan pengguna tergolong cepat dan sesuai dengan standar pelayanan digital publik.		4	
		P2.2	Aplikasi SIGNAL menunjukkan kemampuan responsif dalam memberikan hasil atau keluaran secara langsung setelah pengguna melakukan input atau permintaan layanan.		4	
	Audibilitas	P3.1	Notifikasi dan umpan balik yang ditampilkan oleh aplikasi SIGNAL bersifat informatif, mudah dipahami, dan membantu pengguna dalam menyelesaikan proses layanan.		4	

		P3.2	Aplikasi SIGNAL menyampaikan pesan kesalahan secara jelas saat terjadi kendala dalam proses transaksi.		4	
Kelaziman Komunikasi		P4.1	Desain antarmuka, bahasa, dan struktur navigasi dalam aplikasi SIGNAL telah sesuai dengan pola komunikasi umum yang biasa digunakan dalam aplikasi layanan publik.		4	
		P4.2	Penyampaian informasi dalam aplikasi SIGNAL mengikuti gaya penyajian yang umum dan mudah dikenali oleh mayoritas pengguna.		4	
Kelengkapan		P5.1	Seluruh fitur yang disediakan dalam aplikasi SIGNAL mencakup layanan administrasi kendaraan bermotor secara lengkap dan terpadu.		4	
		P5.2	Layanan yang tersedia pada aplikasi SIGNAL sudah mencerminkan seluruh kebutuhan pengguna dalam pengesahan STNK, pembayaran pajak, hingga pelacakan dokumen.		4	
Konsistensi		P6.1	Fungsi, tampilan, dan hasil keluaran aplikasi SIGNAL selalu konsisten saat digunakan, tanpa adanya perilaku sistem yang berubah-ubah.		4	
		P6.2	Layanan aplikasi SIGNAL yang diakses pada waktu yang berbeda memberikan hasil yang sama dalam kondisi dan parameter yang serupa.		4	
Toleransi Kesalahan		P7.1	Ketika terjadi kesalahan dalam input data, maka perbaikan kesalahan pada aplikasi SIGNAL		4	



			hanya difokuskan pada bagian input yang salah, tanpa harus mengulang seluruh proses input dari awal.			
		P7.2	Aplikasi SIGNAL memberikan informasi korektif dan bimbingan apabila ditemukan kesalahan teknis yang disebabkan oleh ketidaktepatan dalam pengisian data.		4	
Generalitas		P8.1	Aplikasi SIGNAL dapat digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat dari latar belakang pendidikan dan usia yang berbeda tanpa memerlukan keahlian teknis tertentu.		4	
		P8.2	Sistem dalam aplikasi SIGNAL telah dirancang untuk memudahkan semua kelompok pengguna tanpa diskriminasi terhadap tingkat literasi digital.		4	
<i>Open Question Performance</i>			Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan aplikasi SIGNAL dari segi kecepatan respon dan kelancaran sistem saat melakukan transaksi atau layanan?		4	
			Apakah terdapat situasi di mana aplikasi SIGNAL terasa lambat, error, atau tidak dapat memproses permintaan Anda? Jika ya, mohon jelaskan kapan dan pada layanan apa hal tersebut terjadi.		4	



<i>Information</i>	<i>Accuracy</i>	11.1	Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIGNAL memiliki tingkat ketepatan tinggi dan sesuai dengan data dari instansi resmi terkait.		4	
		11.2	Tidak ditemukan perbedaan antara informasi yang tersedia dalam aplikasi SIGNAL dan data aktual pengguna yang terdaftar di sistem pemerintah.		4	
	<i>Relevansi Informasi</i>	12.1	Seluruh informasi yang disediakan dalam aplikasi SIGNAL berkaitan langsung dengan kebutuhan pengguna dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor.		4	
		12.2	Seluruh informasi yang ditampilkan pada aplikasi SIGNAL bersifat relevan dan tidak membingungkan dalam proses pengambilan keputusan oleh pengguna.		4	
	<i>Penyajian Informasi</i>	13.1	Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi SIGNAL disajikan dengan format yang rapi, jelas, dan mudah untuk dimengerti.		4	
		13.2	Penempatan teks, ikon, dan petunjuk dalam aplikasi SIGNAL sudah terstruktur dengan baik sehingga memudahkan proses navigasi layanan.		4	
	<i>Fleksibilitas Data</i>	14.1	Informasi dalam aplikasi SIGNAL dapat diakses kembali kapan saja sesuai kebutuhan tanpa batasan waktu atau lokasi tertentu.		4	



		14.2	Data riwayat transaksi dan informasi penting lainnya pada aplikasi SIGNAL dapat ditelusuri dan digunakan ulang sesuai kebutuhan administratif pengguna.		4	
	<i>Open Question Information</i>		Bagaimana menurut Anda keakuratan dan kejelasan informasi yang ditampilkan oleh aplikasi SIGNAL? Apakah informasi tersebut membantu dalam memahami layanan atau proses yang sedang dilakukan?		4	
			Apakah informasi yang disediakan dalam aplikasi SIGNAL sudah sesuai dengan kebutuhan Anda sebagai pengguna dalam mengurus administrasi kendaraan? Jika ada informasi yang dirasa kurang atau tidak relevan, mohon sebutkan.		4	
<i>Economics</i>	<i>Reusabilitas</i>	EC1.1	Fitur-fitur aplikasi SIGNAL dapat digunakan berulang kali tanpa penurunan kualitas atau performa layanan.		4	
		EC1.2	Pengguna aplikasi SIGNAL tidak perlu melakukan instalasi atau registrasi ulang untuk memanfaatkan fitur yang sama pada periode waktu berikutnya.		4	
	<i>Sumber Daya</i>	EC2.1	Penggunaan aplikasi SIGNAL tidak memerlukan perangkat keras atau perangkat lunak dengan spesifikasi tinggi, sehingga dapat diakses oleh mayoritas masyarakat.		4	



		EC2.2	Kebutuhan kuota data internet saat menggunakan aplikasi SIGNAL relatif rendah dan tidak membebani pengguna secara berlebihan.		4	
	<i>Open Question Economics</i>		Apakah penggunaan aplikasi SIGNAL membantu menghemat waktu, tenaga, atau biaya dalam mengurus administrasi kendaraan dibandingkan dengan layanan secara langsung? Jelaskan pengalaman Anda.		4	
			Selama menggunakan aplikasi SIGNAL, apakah ada bagian dari sistem yang menurut Anda masih kurang efisien atau membebani secara biaya atau penggunaan perangkat? Silakan berikan pendapat Anda.		4	
<i>Control &amp; Security</i>	Integritas	CS1.1	Akses terhadap informasi pribadi dan data kendaraan dalam aplikasi SIGNAL hanya dapat dilakukan oleh pengguna yang memiliki izin atau otorisasi yang sesuai.		4	
		CS1.2	Sistem pada aplikasi SIGNAL membatasi hak akses sesuai kebutuhan pengguna, sehingga tidak memungkinkan pengguna lain untuk melihat atau mengubah data yang bukan miliknya.		4	
	Keamanan	CS2.1	Aplikasi SIGNAL telah dilengkapi dengan sistem keamanan seperti verifikasi identitas atau autentikasi untuk melindungi data pengguna dari pihak yang tidak bertanggung jawab.		4	



		CS2.2	Informasi pribadi dan data kendaraan dalam aplikasi SIGNAL terlindungi dengan baik dari risiko pencurian atau kebocoran data oleh pihak yang tidak sah.		4	
	<i>Open Question Control &amp; Security</i>		Menurut pengalaman anda, apakah sistem dalam aplikasi SIGNAL sudah cukup aman dalam melindungi data pribadi dan informasi kendaraan dari akses pihak yang tidak berwenang?		4	
			Apakah Anda pernah merasa khawatir atau mengalami kendala terkait perlindungan data, verifikasi identitas, atau akses tidak sah selama menggunakan aplikasi SIGNAL?		4	
<i>Efficiency</i>	Usabilitas	EF1.1	Prosedur penggunaan aplikasi SIGNAL mudah dipahami dan tidak memerlukan pelatihan teknis bagi masyarakat umum.		4	
		EF1.2	Fitur-fitur dalam aplikasi SIGNAL mudah ditemukan dan dapat digunakan secara langsung oleh pengguna baru maupun lama.		4	
	Maintanabilitas	EF2.1	Apabila terjadi kesalahan atau kendala teknis, aplikasi SIGNAL memberikan petunjuk yang jelas untuk mengatasi permasalahan tersebut.		4	
		EF2.2	Sistem jarang mengalami gangguan teknis saat digunakan dalam proses transaksi administratif.		4	
	<i>Open Question Efficiency</i>			Apakah ada bagian dari aplikasi SIGNAL yang menurut Anda terasa rumit, membingungkan,		4



			atau terlalu banyak langkah? Jika ada, bagian mana dan mengapa demikian?			
			Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan aplikasi SIGNAL? Apakah prosesnya terasa mudah dan tidak memakan banyak waktu?		4	
Service	Akurasi	S1.1	Informasi rincian biaya dan status transaksi dalam aplikasi SIGNAL disajikan secara akurat, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.		4	
		S1.2	Bukti pembayaran dan dokumen yang dihasilkan aplikasi SIGNAL sesuai dengan data input dan tidak menunjukkan kesalahan nominal atau isi.		4	
	Reliabilitas	S2.1	Aplikasi SIGNAL dapat diandalkan kapan saja untuk mengakses layanan tanpa hambatan operasional.		4	
		S2.2	Sistem jarang mengalami gangguan seperti error atau tidak dapat diakses pada jam-jam layanan publik.		4	
	Kesederhanaan	S3.1	Alur layanan dalam aplikasi SIGNAL disusun secara ringkas, logis, dan tidak menimbulkan kebingungan saat digunakan.		4	
		S3.2	Navigasi menu dan proses transaksi dalam aplikasi SIGNAL tidak berbelit-belit dan		4	

			memudahkan pengguna menyelesaikan urusannya dengan cepat.			
	Open Question Service		Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh aplikasi SIGNAL, termasuk kemudahan dalam menggunakan fitur dan bantuan yang tersedia saat terjadi kendala?		4	
			Apakah Anda merasa nyaman dan terbantu selama menggunakan layanan dalam aplikasi SIGNAL?		4	

Saran dan Masukan:

Apakah Bapak/Ibu menilai bahwa instrumen ini sudah layak digunakan dalam penelitian?

- Layak tanpa revisi  
 Layak dengan revisi

Singaraja, 18 Juni 2025

Penguji Ahli,

  
 Ir. Purni Yudia Pantiwi, S.Pd., M.Eng.  
 NIP. 199308042020122008

Lampiran 9. Nilai R Product Moment

Distribusi Nilai r-tabel Signifikansi 5% dan 1%

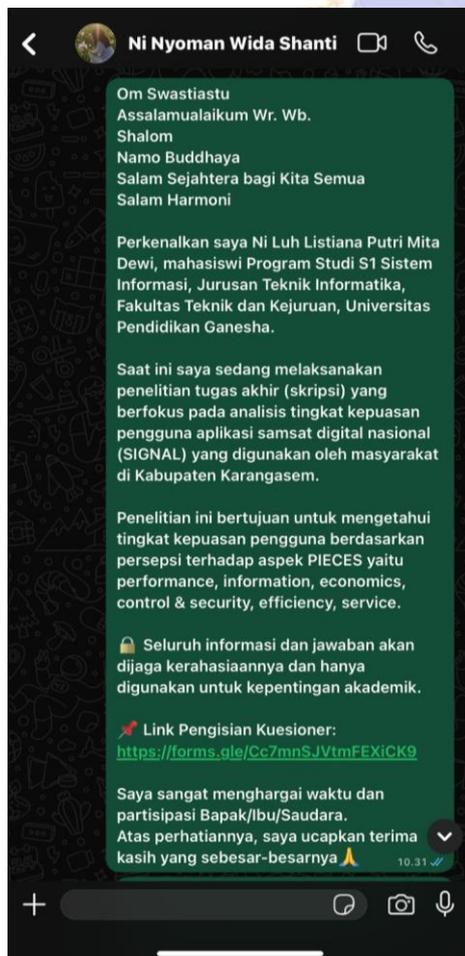
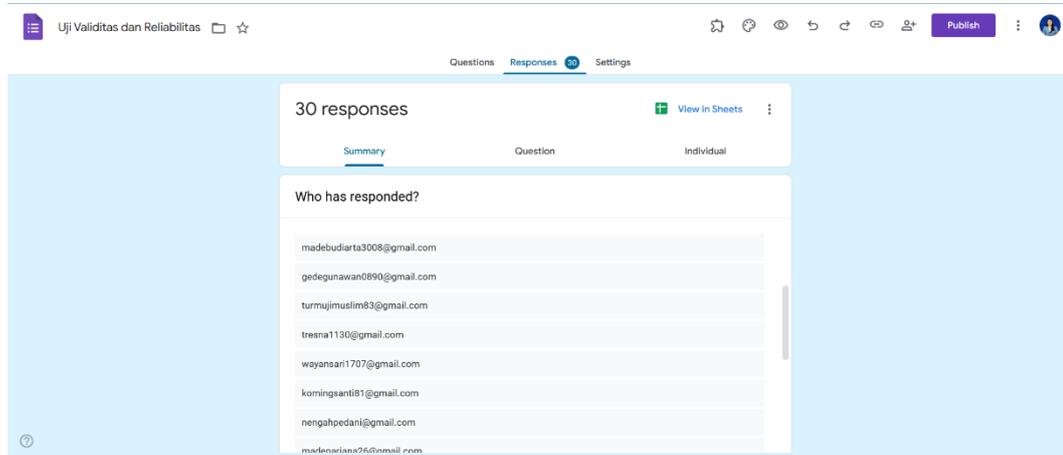
N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
<b>30</b>	<b>0.361</b>	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081



## Lampiran 10. Responden Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### A. Responden Uji Validitas dan Uji Reliabilitas



## B. Hasil Perhitungan Uji Validitas Menggunakan SPSS

		Correlations																																													
		P1.1	P1.2	P2.1	P2.2	P3.1	P3.2	P4.1	P4.2	P5.1	P5.2	P6.1	P6.2	P7.1	P7.2	P8.1	P8.2	I.1	I.2	I.3	I.4	I.5	EC1.1	EC1.2	EC2.1	EC2.2	CS1.1	CS1.2	CS2.1	CS2.2	EF1.1	EF1.2	EF2.1	EF2.2	S1.1	S1.2	S2.1	S2.2	S3.1	S3.2	TOTAL						
P1.1	Pearson	1	.727**	.657**	.684**	.422	.245	.296	.235	.365*	.348	.172	.354	.203	.171	.233	.078	.333	.232	.082	.279	.370*	.171	-.044	.298	.213	.335	.133	.178	.202	.116	.104	.125	.241	.053	.129	.283	.213	.211	.178	.459*	.265	.466**	.612**			
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	.020	.191	.112	.212	.047	.059	.383	.055	.282	.366	.215	.682	.072	.216	.666	.135	.044	.366	.817	.112	.258	.071	.484	.348	.285	.541	.585	.509	.200	.781	.458	.130	.259	.284	.348	.011	.157	.009	<.001			
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P1.2	Pearson	.727**	1	.599**	.623**	.207	-.016	.428	.025	.235	.317	.157	.103	.185	-.067	.126	-.220	-.184	.212	.075	.157	.426*	-.156	.080	.114	.280	.388*	-.121	.162	.434*	.212	-.190	-.042	.326	.048	.337	.447*	-.361	-.058	-.069	.277	.343	.425*	.512**			
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.021	.833	.019	.895	.212	.087	.048	.589	.328	.728	.506	.243	.331	.261	.694	.409	.019	.411	.751	.547	.134	.034	.523	.393	.016	.281	.318	.827	.079	.800	.068	.013	.050	.759	.716	.138	.064	.019	.004				
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P2.1	Pearson	.657**	.599**	1	.565**	.361*	.122	.476**	.192	.199	.318	-.054	.279	-.059	.113	.219	-.049	.243	.054	.000	.059	.406*	.228	-.051	.475**	.261	.296	.380*	.176	.191	.054	.072	.158	.216	.105	.168	.288	.465**	-.191	.176	.322	.256	.416*	.547**			
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.001	.050	.522	.008	.310	.252	.087	.776	.135	.758	.552	.246	.796	.165	.778	1.000	.601	.028	.229	.788	.008	.163	.112	.038	.352	.312	.778	.704	.403	.252	.580	.376	.123	.010	.312	.352	.083	.172	.022	.002			
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P2.2	Pearson	.684**	.623**	.565**	1	.352	.253	.041	.224	.414*	.265	.057	.116	-.031	.029	.159	.026	.253	.280	.149	.233	.399*	-.176	-.160	.451*	.204	.330	.339	.183	.232	.000	.188	.247	.028	.328	.320	.274	.220	.099	.183	.540*	.160	.481**	.565**			
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.051	.577	.829	.233	.023	.157	.877	.401	.863	.177	.134	.433	.216	.029	.351	.399	.012	.280	.075	.067	.332	.218	1.000	.320	.188	.883	.077	.085	.143	.443	.602	.332	.052	.399	.007	.001							
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P3.1	Pearson	.422	.207	.361*	.352	1	.674**	.439*	.332	.310	.178	.038	.541**	.000	-.117	.075*	.170	.337	.224	.040	.413	.468*	.235	.106	.603**	-.241	.029	.188	.122	.044	.112	.350	.274	.037	.473**	-.077	.232	.059	.485**	.244	.198	.636*	.512**				
	Sig. (2-tailed)	.020	.271	.050	.056	<.001	.015	.073	.096	.352	.844	.002	1.000	.537	<.001	.368	.069	.235	.836	.023	.009	.212	.576	<.001	.199	.878	.320	.521	.817	.556	.058	.143	.845	.008	.685	.217	.759	.007	.194	.264	.001	.004	.003				
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P3.2	Pearson	.245	-.016	.122	.253	.674**	1	.183	.573**	-.195	-.083	-.233	.302	-.066	-.095	.302	.239	.091	.007	.382*	.101	.380*	.096	.384*	-.211	-.039	-.172	.230	.083	.151	.337	.163	.161	.216	-.146	.170	-.079	.273	.230	.254	.201	.475**	.362*				
	Sig. (2-tailed)	.191	.933	.222	.177	<.001	.391	<.001	.302	.662	.215	.104	.730	.618	.105	.033	1.000	.575	.049	.555	.038	.651	.399	.262	.836	.362	.221	.662	.426	.069	.391	.395	.252	.441	.662	.069	.391	.395	.252	.441	.662	.069	.391	.395	.252		
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P4.1	Pearson	.296	.428*	.475**	.441	.439*	.183	1	.093	.145	.015	-.013	.380*	.257	.165	.308	.084	.237	.196	.069	.388*	.422*	.165	.140	.423*	.085	.359	.053	.171	.216	.362*	.088	.135	.419	.179	.027	.081	.257	.247	-.043	-.017	.708**	.561**				
	Sig. (2-tailed)	.112	.019	.008	.029	.015	.391	.625	.445	.935	.945	.038	.171	.384	.098	.660	.208	.299	.716	.029	.019	.384	.024	.020	.657	.051	.782	.366	.251	.032	.645	.478	.021	.345	.887	.869	.171	.188	.822	.927	<.001	.001	.003				
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P4.2	Pearson	.235	.025	.192	.224	.332	.573**	.093	1	.183	.573**	.093	1	.057	.131	.008	.509**	-.026	.274	.199	.492**	.125	-.119	.084	.307	.139	.523**	.429*	.051	.062	.088	.285	.430*	.356	.108	-.081	.222	-.108	-.016	-.049	.124	.131	.155	.247	.090	.170	.412*
	Sig. (2-tailed)	.212	.895	.310	.233	.073	<.001	.625	.051	.490	.967	.004	.892	.143	.291	.008	.510	.532	.659	.099	.463	.003	.018	.625	.784	.844	.127	.018	.055	.577	.869	.238	.569	.331	.768	.513	.490	.142	.188	.635	.869	.004					
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P5.1	Pearson	.385*	.235	.199	.414*	.310	.195	-.145	.351	1	.058	.447**	-.153	.295	.103	.160	.203	-.165	.123	.000	.250	.371*	-.026	.257	.328	-.279	.000	.075	-.027	.376*	.492**	.165	.328	-.025	.192	-.028	-.022	.290	.204	.107	.426*	.328	.423*	.461*			
	Sig. (2-tailed)	.047	.212	.292	.023	.096	.302	.445	.057	.760	.013	.419	.113	.587	.368	.283	.302	.517	1.000	.183	.044	.892	.170	.079	.136	1.000	.696	.888	.039	.006	.383	.079	.897	.399	.893	.908	.120	.280	.572	.019	.077	.020	.010				
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P5.2	Pearson	.348	.317	.188	.265	.178	-.083	.013	.431	.058	1	.419*	.125	.189	.307*	.209	.082	.333	.079	.233	.233	.172	.232	.165	.015	.901**	.227	.154	.327	.304	.079	-.035	.015	.274	-.287	.021	.617**	-.288	.068	.499*	.395*	.015	.113	.446*			
	Sig. (2-tailed)	.059	.067	.157	.352	.662	.935	.490	.760	.021	.509	.317	.030	.267	.668	.072	.298	.216	.365	.218	.384	.935	.005	.228	.417	.078	.102	.679	.853	.935	.143	.124	.285	.001	.152	.720	.005	.102	.300	.030	.037	.553	.014				
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	





## Lampiran 11. Penyebaran Kuesioner Utama - 88 Responden

The image displays two screenshots of a Google Forms interface. The top screenshot shows the form content, and the bottom screenshot shows the response summary.

**Form Content:**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir saya sebagai mahasiswa Program Studi Sistem Informasi (S1) Universitas Pendidikan Ganesha, saya:

Nama : Ni Luh Listiana Putri Mita Dewi  
NIM : 2115091007

Memohon ketersediaan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang dilampirkan untuk keperluan penyusunan tugas akhir (Skripsi) yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Menggunakan Metode PIECES (Studi Kasus: Kantor Samsat Kabupaten Karangasem)".

Atas bantuan dan partisipasi yang Bapak/Ibu berikan, saya ucapkan terima kasih.

This form is automatically collecting emails from all respondents. [Change settings](#)

Nama Lengkap \*

**Response Summary:**

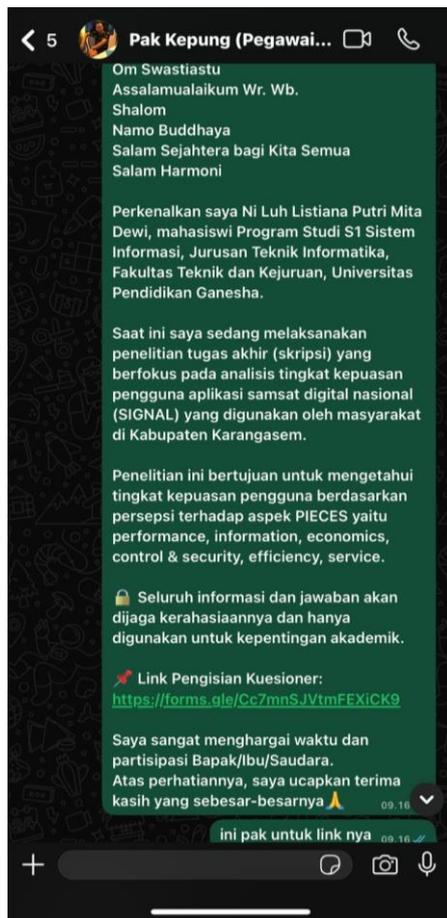
88 responses [View in Sheets](#)

Summary Question Individual

Who has responded?

lunataru0110@gmail.com
tosisaputra27@gmail.com
bayubt72@gmail.com
madegian8@gmail.com
santimsu123@gmail.com
adeadenan198@gmail.com

## Lampiran 12. Penyebaran Kuesioner ke Responden Utama (Daring)



Lampiran 13. Penyebaran Kuesioner ke Responden Utama (Luring)

A. *Barcode* Kuesioner



B. Pengguna Melakukan Pengisian Kuesioner dengan *Scan Barcode*



## Lampiran 14. Hasil Perwakilan Respon *Open Question*

### A. Variabel *Performance*

Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan aplikasi SIGNAL dari segi kecepatan respon dan kelancaran sistem saat melakukan transaksi atau layanan?

88 responses

Pengalaman saya dengan Signal (Samsat Digital) kurang memuaskan dari segi kecepatan respon dan kelancaran sistem. Saat melakukan transaksi pembayaran pajak, saya sering mengalami kesulitan saat mengunggah dokumen atau melakukan pembayaran yang gagal. Sistemnya juga kadang lambat merespons, membuat proses yang seharusnya efisien menjadi lebih lama dan merepotkan. Saya harap ada perbaikan agar proses pembavaran paiak iadi lebih lancar.

### B. Variabel *Information*

Bagaimana menurut Anda keakuratan dan kejelasan informasi yang ditampilkan oleh aplikasi SIGNAL? Apakah informasi tersebut membantu dalam memahami layanan atau proses yang sedang dilakukan?

88 responses

Menurut saya, keakuratan dan kejelasan informasi di aplikasi SIGNAL masih perlu ditingkatkan. Beberapa kali saya menemukan informasi yang kurang jelas atau tidak akurat, terutama terkait dengan status pembayaran pajak dan instruksi langkah-langkah proses. Hal ini membuat saya bingung dan harus mencari informasi tambahan di tempat lain. Informasi yang tidak jelas juga kadang membuat saya ragu apakah saya sudah melakukan langkah yang benar atau belum. Jika informasi bisa lebih akurat dan jelas, pengalaman menggunakan aplikasi ini pasti akan lebih baik.

### C. Variabel *Economics*

Selama menggunakan aplikasi SIGNAL, apakah ada bagian dari sistem yang menurut Anda masih kurang efisien atau membebani secara biaya atau penggunaan perangkat? Silakan berikan pendapat Anda.

88 responses

Selama menggunakan aplikasi SIGNAL, salah satu bagian yang kurang efisien adalah proses verifikasi data dan penambahan kendaraan yang bukan atas nama sendiri, karena memerlukan beberapa dokumen tambahan dan sering mengalami kegagalan. Selain itu, aplikasi kadang terasa berat atau lambat di perangkat tertentu. Biaya pengiriman dokumen fisik (seperti stiker pengesahan) juga bisa menjadi beban tambahan bagi sebagian pengguna.

#### D. Variabel *Control & Security*

Menurut pengalaman anda, apakah sistem dalam aplikasi SIGNAL sudah cukup aman dalam melindungi data pribadi dan informasi kendaraan dari akses pihak yang tidak berwenang?

88 responses

Menurut pengalaman saya, sistem dalam aplikasi SIGNAL cukup aman karena dilengkapi dengan proses verifikasi data pribadi, OTP (One-Time Password), dan login yang memerlukan autentikasi. Namun, tetap perlu peningkatan dalam transparansi perlindungan data, serta pemberitahuan jika ada pembaruan kebijakan privasi, agar pengguna merasa lebih tenang terhadap keamanan informasi pribadinya.

#### E. Variabel *Efficiency*

Apakah ada bagian dari aplikasi SIGNAL yang menurut Anda terasa rumit, membingungkan, atau terlalu banyak langkah? Jika ada, bagian mana dan mengapa demikian?

88 responses

Ya, ada beberapa bagian dari aplikasi SIGNAL yang menurut saya terasa rumit dan membingungkan. Salah satunya adalah proses verifikasi identitas, yang melibatkan beberapa langkah dan memerlukan ketelitian dalam mengunggah dokumen. Terkadang, instruksi yang diberikan tidak sepenuhnya jelas, sehingga membuat saya harus mengulang langkah-langkah tertentu. Selain itu, navigasi antara menu juga kadang terasa kurang intuitif, membuat saya harus mencari-cari fitur yang saya butuhkan. Jika antarmuka dan alur prosesnya bisa lebih sederhana dan jelas, pengalaman menggunakan aplikasi ini pasti akan lebih baik.

#### F. Variabel *Service*

Bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh aplikasi SIGNAL, termasuk kemudahan dalam menggunakan fitur dan bantuan yang tersedia saat terjadi kendala?

88 responses

Secara umum, pelayanan yang diberikan oleh aplikasi SIGNAL cukup baik. Fitur-fiturnya mudah digunakan untuk keperluan seperti cek pajak dan pembayaran. Namun, saat mengalami kendala, bantuan yang tersedia masih kurang responsif dan panduan pemecahan masalah di aplikasi kurang lengkap. Diperlukan layanan bantuan yang lebih cepat dan informatif agar pengguna merasa lebih terbantu.