

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 : 1560/UN48.11.1/KM/2025

Singaraja, 24 Juni 2025

Perihal : Surat Permohonan Pengambilan Data

Yth. Founder Aplikasi Kapajuma
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 Kadek Nunik Astari
NIM : 2215091005
Program Studi : Sistem Informasi
Jurusan : Teknik Informatika
Data yang dibutuhkan : Data jumlah pengguna aktif pada setiap kabupaten di Bali pada tahun 2025 dan tahun 2024
Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Kapajuma dengan Metode PIECES Framework

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

a.n Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Made Widu Antara Kesiman
NIP 1982111120081210018

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

Singaraja, 24 Juni 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 Kadek Nunik Astari
Nim	: 2215091005
Prodi/Jurusan	: Sistem Informasi / Teknik Informatika
Instansi yg ditujui	: Aplikasi Kapajuma
Jabatan Yang Dituju	: Founder Aplikasi Kapajuma
Data Yang Dibutuhkan	: Data jumlah pengguna aktif pada setiap kabupaten di Bali pada tahun 2025 dan tahun 2024.
Judul	: Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Kapajuma dengan Metode PIECES Framework

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

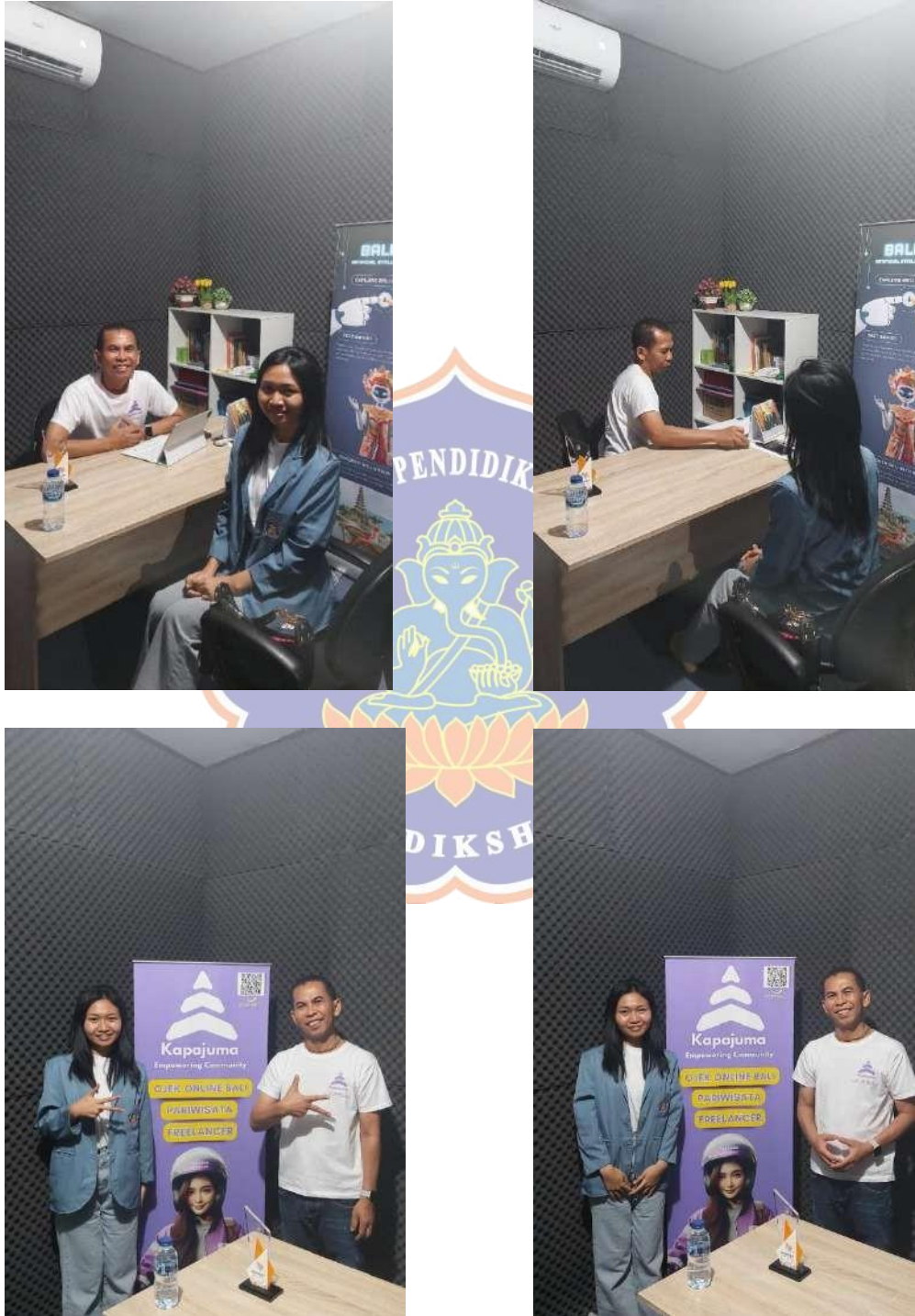


Balai
 Sertifikasi
 Elektronik

- 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 ditandai ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Bafel
 - Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan qr code yang telah tersedia

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara Bersama Founder Kapajuma

Wawancara kepada Bapak Bayu Yudianala selaku *Founder* Kapajuma.



Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan Founder Kapajuma

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Kapan Aplikasi Kapajuma dirilis dan apa visi misinya?	Aplikasi Kapajuma dirilis pada 22 Februari 2023 dengan visi misi untuk membantu UMKM dan menciptakan peluang kerja bagi masyarakat lokal melalui digitalisasi dan teknologi modern
2.	Di wilayah mana saja Aplikasi Kapajuma beroperasi?	Aplikasi Kapajuma dikhususkan pada wilayah Bali dan merupakan aplikasi lokal serta sudah beroperasi pada seluruh kabupaten di Bali.
3.	Apa fitur utama aplikasi Kapajuma?	Kapajuma memiliki fitur utama yaitu ojek online, layanan freelancer, e-commerce, fitur pariwisata hingga pemesanan banten yaitu fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat Bali yang mayoritas beragama Hindu.
4.	Siapa target pengguna dari aplikasi Kapajuma?	Target pengguna aplikasi ini adalah seluruh masyarakat Bali, baik penduduk lokal maupun wisatawan
5.	Apa ada keluhan yang sering dialami pengguna	Kami punya masalah besar dalam hal penyelesaian pekerjaan oleh <i>driver</i> ,

	saat menggunakan layanan kapajuma?	sehingga pelanggan yang sudah mencoba aplikasi kami, malas untuk membuat repeat order. Layanan dari merchant kuliner yang tidak sesuai harapan dari konsumen, dimana merchant banyak yang tutup padahal toko di online statusnya "open". Ketiga, ketersediaan layanan masih terbatas, dimana fitur-fitur yang ada masih sedikit mitranya yang bergabung. Untuk sementara ini itu saja.
6.	Apakah sudah pernah dilakukan pengukuran kepuasan pengguna sebelumnya?	Belum pernah
7.	Apakah menurut bapak perlu dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Kapajuma?	Perlu untuk mengetahui persepsi masyarakat bagaimana layanan kapajuma ini apakah mereka puas atau tidak.

Lampiran 4. Wawancara Bersama Pengguna Layanan Kapajuma



No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Berapa lama Bapak telah menggunakan layanan Kapajuma?	Sudah sekitar 1 tahun.
2.	Seberapa sering Bapak mengalami kendala saat menggunakan layanan Kapajuma?	Lumayan sering.
3.	Apa saja kendala yang anda alami saat menggunakan layanan Kapajuma?	Yang saya rasakan itu saat membuka fitur waktu loading nya lama muncul simbol loading sekitar 3 detik dan <i>driver</i> terlambat datang jadi saya perlu menunggu sekitar 10 menit atau kadang sampai 15 menit.
4.	Apa saran atau masukan yang ingin Anda berikan untuk perbaikan layanan Kapajuma?	Perbaikan pada waktu loading dan <i>drivernya</i> agar tidak terlambat lagi.



No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Berapa lama Bapak telah menggunakan layanan Kapajuma?	Sekitar 7 bulan.
2.	Seberapa sering Bapak mengalami kendala saat menggunakan layanan Kapajuma?	Cukup sering. Kendalanya itu ada pada keterlambatan <i>driver</i> .
3.	Apa saja kendala yang anda alami saat menggunakan layanan Kapajuma?	<i>Driver</i> terlambat datang bisa sampai 15 menit.
4.	Apa saran atau masukan yang ingin Anda berikan untuk perbaikan layanan Kapajuma?	Pelayanan <i>driver</i> perlu ditingkatkan terlebih masalah ketepatan waktunya.



No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Berapa lama Ibu telah menggunakan layanan Kapajuma?	Saya menggunakan aplikasi Kapajuma sudah 6 bulan.
2.	Seberapa sering Ibu mengalami kendala saat menggunakan layanan Kapajuma?	Cukup sering.
3.	Apa saja kendala yang anda alami saat menggunakan layanan Kapajuma?	Waktu loading nya lama sekitar 5 detik dan beberapa fitur yang saya pilih hanya menyediakan pilihan jasa/mitra yang sedikit.
4.	Apa saran atau masukan yang ingin Anda berikan untuk perbaikan layanan Kapajuma?	Waktu respons sistem dipercepat dan memperbanyak pilihan mitra dalam fitur yang ada.



No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Berapa lama Anda telah menggunakan layanan Kapajuma?	7 bulan.
2.	Seberapa sering Anda mengalami kendala saat menggunakan layanan Kapajuma?	Cukup sering.
3.	Apa saja kendala yang anda alami saat menggunakan layanan Kapajuma?	Pilihan mitra pada fitur sedikit sehingga ada fitur yang baru saya buka itu hanya ada 1 atau 2 mitra juga saat saya memesan sesuatu pengantaran oleh <i>driver</i> terlambat.
4.	Apa saran atau masukan yang ingin Anda berikan untuk perbaikan layanan Kapajuma?	Memperbanyak pilihan mitra dalam fitur yang ada dan memperhatikan ketepatan waktu <i>driver</i> .



No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Berapa lama Anda telah menggunakan layanan Kapajuma?	Sudah 1 tahun.
2.	Seberapa sering Anda mengalami kendala saat menggunakan layanan Kapajuma?	Cukup sering.
3.	Apa saja kendala yang anda alami saat menggunakan layanan Kapajuma?	Waktu loading nya lama sekitar 3 detik dan beberapa fitur yang saya pilih hanya menyediakan pilihan jasa/mitra yang sedikit. Selain itu keterlambatan <i>driver</i> sekitar 10 menitan atau kadang sampai 15 menit.
4.	Apa saran atau masukan yang ingin Anda berikan untuk perbaikan layanan Kapajuma?	Memperbanyak pilihan mitra dalam fitur yang ada dan memperhatikan ketepatan waktu <i>driver</i> serta perbaikan pada waktu loading.



No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Berapa lama Anda telah menggunakan layanan Kapajuma?	Sekitar 7 bulan.
2.	Seberapa sering Anda mengalami kendala saat menggunakan layanan Kapajuma?	Cukup sering.
3.	Apa saja kendala yang anda alami saat menggunakan layanan Kapajuma?	Pilihan mitra pada fitur sedikit sehingga ada fitur yang baru saya buka itu hanya ada 1 atau 2 mitra sehingga pilihan jasa yang saya inginkan menjadi terbatas.
4.	Apa saran atau masukan yang ingin Anda berikan untuk perbaikan layanan Kapajuma?	Memperbanyak pilihan mitra dalam fitur yang ada.

Kesimpulan Hasil Wawancara :

Dari hasil wawancara dengan enam orang pengguna layanan Kapajuma, diketahui bahwa keenam narasumber telah menggunakan layanan Kapajuma selama enam bulan sampai 1 tahun dengan frekuensi penggunaan yang cukup rutin. Terkait kendala, sebagian besar responden mengaku pernah mengalami hambatan saat menggunakan layanan, meskipun tidak selalu terjadi setiap kali penggunaan. Permasalahan yang paling sering dikeluhkan adalah waktu respons aplikasi yang dirasa lambat. Meskipun simbol *loading* hanya muncul sekitar tiga hingga lima detik, beberapa pengguna merasa aplikasi kurang responsif karena fitur yang dipilih tidak langsung menampilkan hasil. Selain itu, keterlambatan penjemputan oleh *driver* juga menjadi keluhan utama. Beberapa pengguna menyebutkan pernah menunggu antara lima hingga lima belas menit lebih lama dari waktu yang dijadwalkan dan belum optimalnya jumlah mitra yang tergabung dalam fitur tertentu sehingga terjadi keterbatasan pilihan layanan bagi pengguna. Sebagai masukan, para pengguna berharap agar layanan Kapajuma dapat ditingkatkan dari segi kecepatan dan keandalan layanan. Selain itu, pengguna juga menyarankan agar layanan penjemputan dapat diperbaiki dengan memperhatikan akurasi waktu dan komunikasi antara *driver* dan pengguna.

Lampiran 5. Kisi-kisi Kuesioner

No	Variabel	Definisi Konseptual		Definisi Operasional	Indikator			Butir Pertanyaan
		Definisi	Referensi		Indikator	Definisi	Referensi	
1.	Performan	Mengetahui seberapa baik sistem bekerja, Apakah kinerjanya berhasil atau tidak.	(Apriliansa h & Sutabri, 2024)	Mengetahui seberapa baik kinerja dalam hal jumlah rentang output, durasi, lengkapnya fungsi kerja, dan toleransi kesalahan sebuah sistem.	Throughput	Jumlah rentang output atau keluaran yang dihasilkan oleh sistem dalam waktu tertentu.	(Arupere s & Hartomo, 2025; Wahyu et al., 2021)	1. Aplikasi Kapajuma dapat menyelesaikan proses transaksi dalam jumlah besar tanpa penundaan.
		Menilai sejauh mana sistem mampu menyelesaikan tugas dengan baik dan efisien.	(Aruperes & Hartomo, 2025)					2. Aplikasi Kapajuma menghasilkan output sesuai inputan dengan pencarian.

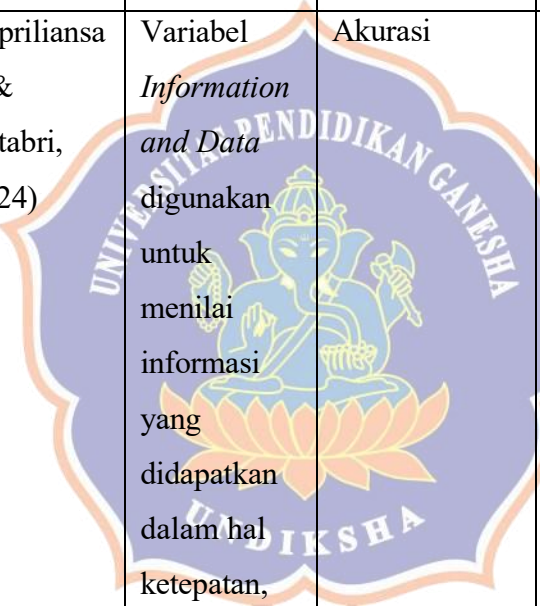
		Variabel ini berfungsi untuk mengetahui perfoma atau kinerja layanan yang diberikan selama ini.	(Suranti et al., 2021)					3. Aplikasi Kapajuma dapat memproses lebih dari 1 pemesanan layanan tanpa mengalami hambatan.
					Respons time	Cepat lambat waktu yang dibutuhkan sistem pada saat memproses perintah.	(Arupere s & Hartomo, 2025; Wahyu et al., 2021)	1. Aplikasi Kapajuma mampu memberikan respons dengan cepat terhadap permintaan maupun pembatalan

								suatu perintah
								2. Aplikasi Kapajuma memiliki proses loading atau pemrosesan data yang cepat.
								3. Aplikasi Kapajuma dapat dengan cepat menampilkan hasil segera setelah perintah dikirim.



					Kelengkapan	Lengkap-tidaknya fungsi kerja yang dilakukan oleh Layanan Kapajuma atau kemampuan sistem untuk memfasilitasi semua tahapan aktivitas layanan.	(Tuflasa & Tamboto h, 2022)	1. Semua proses pembayaran dapat dilakukan langsung dalam Aplikasi Kapajuma. 2. Pemesanan barang dapat dilakukan dari pencarian hingga konfirmasi tanpa hambatan. 3. Tidak diperlukan bantuan
--	--	--	--	--	-------------	---	-----------------------------	--

								aplikasi lain untuk menyelesaikan layanan.
					Toleransi Kesalahan	Jumlah kesalahan yang dilakukan oleh sistem.	(Arupere s & Hartomo, 2025)	1. Aplikasi Kapajuma jarang mengalami gangguan seperti eror.
								2. Jika terjadi eror, Aplikasi Kapajuma dapat pulih atau kembali normal dengan cepat.
								3. Aplikasi Kapajuma jarang

								menyebabkan kehilangan data akibat kesalahan teknis.
2.	<i>Information and Data</i>	Dilakukan untuk kejelasan informasi dan menentukan jumlah data.	(Apriliansa h & Sutabri, 2024)	 Variabel <i>Information and Data</i> digunakan untuk menilai informasi yang didapatkan dalam hal ketepatan, kesesuaian,	Akurasi	Informasi yang dihasilkan harus memiliki ketepatan dan keakuratan tinggi. Menilai benar atau salahnya informasi.	(Arupere s & Hartomo, 2025; Wahyu et al., 2021)	1. Informasi toko (jam operasional dan status buka/tutup) yang ditampilkan pada aplikasi sesuai dengan kondisi sebenarnya.
		Variabel ini berguna untuk mengetahui	(Suranti et al., 2021)	dan mudah tidaknya informasi				2. Informasi terkait jumlah transaksi

		apakah informasi yang diperoleh sudah jelas atau belum dan seberapa jelas, seberapa banyak yang diperoleh.		tersebut dipahami.				ditampilkan secara akurat dan benar.
		Mendapat informasi yang tepat waktu, relevan, serta akurat sesuai dengan harapan.	(Wahyu et al., 2021)					3. Informasi yang diberikan melalui notifikasi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

					Relevansi informasi	Kesesuaian kebutuhan pengguna terhadap informasi yang dihasilkan. Menilai berguna atau tidaknya informasi.	(Arupere s & Hartomo, 2025; Wahyu et al., 2021)	1. Informasi Produk seperti Lokasi pengiriman dan harga ditampilkan sesuai dengan yang dibutuhkan. 2. Informasi pada fitur pesanan menyediakan informasi yang berguna seperti riwayat pesanan yang lengkap.
--	--	--	--	--	---------------------	--	---	---

								mudah dimengerti.
								2. Bahasa yang digunakan dalam Aplikasi Kapajuma mudah dimengerti.
								3. Informasi ditampilkan secara berurutan sesuai alur kerja pengguna.

		dengan biaya atau tarif yang dikeluarkan.				sehingga memudahkan mereka dalam menggunakan Kapajuma tanpa perlu belajar dari awal.		mengintegrasikan fitur yang umum pada aplikasi sejenis sehingga mudah dipelajari.
					Sumber Daya	Sumber daya yang diperlukan dalam proses pengembangan sistem, melibatkan baik manusia maupun sumber daya ekonomi	(Arupere s & Hartomo, 2025)	1. Jumlah mitra atau tenaga layanan dalam setiap fitur sudah cukup. 2. Aplikasi Kapajuma memfasilitasi jumlah <i>driver</i> yang cukup sehingga

								tidak lama menunggu untuk mendapat <i>driver</i> .
								3. Aplikasi Kapajuma menyediakan fitur-fitur yang kualitasnya sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.
4.	<i>Control and Security</i>	Variabel ini untuk mengetahui tingkat keamanan terhadap data	(Suranti et al., 2021)	Variabel ini untuk mengetahui tingkat keamanan terhadap	Integritas	Kesesuaian akses layanan dan mengontrol tingkat kesalahan	(Wahyu et al., 2021)	1. Aplikasi Kapajuma secara otomatis mengarahkan pada fitur

		yang di berikan.		data yang di berikan serta		akses perangkat lunak dari orang yang tidak berhak		sebagai pengguna bukan <i>driver</i> .
		Segi kemudahan akses, integritas sistem, dan analisis ini digunakan untuk perbandingan sistem yang telah dianalisis berdasarkan keamanan data.	(Wahyu et al., 2021)	berkaitan dengan keamanan dan pengendalian sistem.				2. Aplikasi Kapajuma dilengkapi password dan verifikasi email sehingga terlindungi dari akses oleh pengguna yang tidak berhak.
								3. Aplikasi Kapajuma tidak pernah mengalami

								gangguan keamanan atau akses yang mencurigakan.
					Keamanan	Memiliki keamanan untuk melindungi dan mengontrol data.	(Wahyu et al., 2021)	1. Aplikasi Kapajuma menjaga informasi pribadi seperti nama, nomor telepon dan email dengan baik.
								2. Aplikasi Kapajuma menjaga privasi

								riwayat perjalanan pengguna dengan baik. 3. Aplikasi Kapajuma menjaga aktivitas transaksi pengguna dengan baik
5.	<i>Efficiency</i>	Untuk memperoleh apakah efisien atau tidak variabel yang digunakan, apakah dapat menghasilkan keluaran yang	(Suranti et al., 2021).	Digunakan untuk mengukur apakah layanan dapat menghasilkan keluaran yang	Usabilitas	Kemudahan Pengguna dalam mengoperasikan layanan Aplikasi.	(Tuflasa & Tamboto h, 2022)	1. Aplikasi Kapajuma mudah dipahami tanpa memerlukan panduan khusus.

		memuaskan dengan data input yang sedikit.		memuaskan dengan data input yang sedikit dan				
		Variabel <i>Efficiency</i> mengukur seberapa efektif sistem dalam mencapai tujuan yang diinginkan.	(Aruperes & Hartomo, 2025)	sesuai dengan tujuan yang diinginkan.				2. Aplikasi Kapajuma memiliki navigasi yang tidak membingungkan.
								3. Fitur-fitur dalam aplikasi Kapajuma mudah digunakan.
					Maintainabilitas	Tersedia solusi dalam menyelesaikan	(Tuflasa & Tamboto	1. Layanan <i>Customer Service</i> dapat

						permasalahan yang terjadi dalam Layanan Aplikasi.	h, 2022)	dihubungi ketika terjadi permasalahan .
								2. Solusi yang diberikan oleh <i>Customer Service</i> bersifat jelas dan mudah diikuti.
								3. Layanan <i>Customer Service</i> tidak membutuhkan waktu yang lama dalam memberikan solusi dari

								permasalahan .
6.	<i>Service</i>	Untuk memperoleh bagaimana layanan yang dilakukan selama ini dan apa permasalahan yang terjadi berhubungan dengan pelayanan yang diberikan.	(Suranti et al., 2021).	Untuk memperoleh bagaimana layanan yang dilakukan selama ini dan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi berhubungan dengan	Reliabilitas	Kepercayaan pengguna terhadap proses kerja dari layanan Aplikasi Kapajuma.	(Tuflasa & Tamboto h, 2022)	1. <i>Driver</i> menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan lokasi dengan baik sehingga menumbuhkan rasa percaya.
		Digunakan untuk mengidentifikasi masalah-	(Apriliansa h & Sutabri, 2024)	pelayanan yang diberikan seperti				2. <i>Driver</i> memberikan rasa aman dengan taat

		masalah dalam layanan dan untuk mendeteksi masalah layanan.		kepercayaan dan kesesuaian terhadap layanan.				lalu lintas.
		Kegunaan variabel ini untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan mengidentifikasi masalah yang mungkin terjadi dalam pelayanan tersebut.	(Suroso et al., 2023)		Akurasi	Kesesuaian layanan dalam memberikan Layanan kepada pengguna.	(Tuflasa & Tamboto h, 2022)	3. Layanan antar barang oleh <i>driver</i> dikirim dengan aman sampai tujuan. 1. <i>Driver</i> memberikan layanan tepat waktu sesuai waktu yang tertera pada aplikasi.

								2. Lokasi pengantaran oleh <i>driver</i> sesuai dengan aplikasi.
								3. Mitra atau tenaga layanan menjalankan pekerjaan sesuai dengan layanan yang tertera dalam aplikasi.



Lampiran 6. Dokumentasi Uji Ahli Tahap 1

A. Uji Ahli Tahap 1 oleh Ahli 1

UJI INSTRUMEN PENELITIAN

Keterangan Kuesioner

1. Pada kuesioner ini, penilaian dilakukan untuk mengetahui relevan atau tidaknya butir pertanyaan kuesioner.
2. Penguji diminta untuk menuliskan skor 1 atau 2 untuk butir pertanyaan yang dianggap kurang relevan sehingga kurang disetujui dan skor 3 atau 4 untuk butir pertanyaan yang dianggap relevan sehingga dapat disetujui.
3. Kolom keterangan digunakan untuk memberikan informasi letak kekurangan dalam instrumen pertanyaan yang sedang diuji.

Identitas Penguji Instrumen :

Nama : Putu Dhanu Driya, M.A.

NIP : 200002132025061007

Link Acuan Instrumen :

https://drive.google.com/drive/folders/130M1qNiLSAV6a9x0SIVgbd2XbbG-f4IL?usp=drive_link

Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan	Ahli 1		Keterangan
				Kurang Setuju (Skor 1-2)	Setuju (Skor 3-4)	
Performance	Throughput	PER1	Aplikasi Kapajuma dapat menyelesaikan proses transaksi dalam jumlah besar tanpa penundaan.		4	
		PER2	Aplikasi Kapajuma menghasilkan output sesuai inputan dengan pencarian.	1		Pernyataan ini sangat sulit dipahami, mungkin maksudnya Aplikasi Kapajuma

						menghasilkan output sesuai dengan inputan pada pencarian.
		PER3	Aplikasi Kapajuma dapat memproses lebih dari 1 pemesanan layanan tanpa mengalami hambatan.		3	Aplikasi Kapajuma dapat memproses lebih dari satu pemesanan layanan tanpa mengalami hambatan.
	Respons Time	PER4	Aplikasi Kapajuma mampu memberikan respons dengan cepat terhadap permintaan maupun pembatalan suatu perintah.		4	
		PER5	Aplikasi Kapajuma memiliki proses loading atau pemrosesan data yang cepat.		4	
		PER6	Aplikasi Kapajuma dapat dengan cepat menampilkan hasil segera setelah perintah dikirim.		3	Aplikasi Kapajuma dapat dengan cepat menampilkan hasil setelah perintah dikirim.
	Kelengkapan	PER7	Semua proses pembayaran dapat dilakukan langsung dalam Aplikasi Kapajuma.		3	Semua proses pembayaran dapat dilakukan secara langsung dalam Aplikasi Kapajuma.
		PER8	Pemesanan barang dapat dilakukan dari pencarian hingga konfirmasi tanpa hambatan.		3	Pemesanan barang dapat dilakukan dari pencarian hingga konfirmasi tanpa mengalami hambatan.

	Toleransi Kesalahan	PER9	Tidak diperlukan bantuan aplikasi lain untuk menyelesaikan layanan.		4	
		PER10	Aplikasi Kapajuma jarang mengalami gangguan seperti eror.		4	
		PER11	Jika terjadi eror, Aplikasi Kapajuma dapat pulih atau kembali normal dengan cepat.		4	
		PER12	Aplikasi Kapajuma jarang menyebabkan kehilangan data akibat kesalahan teknis.		4	
	Open Question Content		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>performance</i> layanan		4	
			Bagaimana masukan anda terkait <i>performance</i> dari layanan Kapajuma?	2		Bagaimana cara agar respondent tahu aspek-aspek dan komponen dari <i>performance</i> itu apa saja?
Information and Data	Akurasi	IAD1	Informasi toko (jam operasional dan status buka/tutup) yang ditampilkan pada aplikasi sesuai dengan kondisi sebenarnya.		4	
		IAD2	Informasi terkait jumlah transaksi ditampilkan secara akurat dan benar.		4	



	Relevansi Informasi	IAD3	Informasi yang diberikan melalui notifikasi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.		4	
		IAD4	Informasi Produk seperti Lokasi pengiriman dan harga ditampilkan sesuai dengan yang dibutuhkan.		4	
		IAD5	Informasi pada fitur pesanan menyediakan informasi yang berguna seperti riwayat pesanan yang lengkap.		4	
		IAD6	Informasi mitra atau tenaga layanan seperti rating toko dan tingkat respons chat berguna untuk mempermudah pemilihan layanan.		4	
	Penyajian Informasi	IAD7	Simbol, ikon, atau istilah yang digunakan dalam Aplikasi Kapajuma mudah dimengerti.		4	
		IAD8	Bahasa yang digunakan dalam Aplikasi Kapajuma mudah dimengerti.		4	
		IAD9	Informasi ditampilkan secara berurutan sesuai alur kerja pengguna.		3	Masih kurang dipahami maksud dari pernyataan ini
	Open Question Content		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi	2		Perlu dijelaskan sisi information and data itu apa saja ke responden

			Information and Data layanan Kapajuma?			
			Bagaimana masukan anda terkait Information and Data dari layanan Kapajuma?	2		Perlu dijelaskan sisi information and data itu apa saja ke responden
Economic	Reusabilitas	ECO1	Fitur dalam Aplikasi Kapajuma terasa familiar sehingga mudah dipahami.		4	
		ECO2	Penggunaan aplikasi Kapajuma terasa efisien karena mengadopsi fitur-fitur yang sudah familiar pada aplikasi lain.		4	
		ECO3	Aplikasi Kapajuma mengintegrasikan fitur yang umum pada aplikasi sejenis sehingga mudah dipelajari.		4	
	Sumber Daya	ECO4	Jumlah mitra atau tenaga layanan dalam setiap fitur sudah cukup.	2		Sudah cukup? Cukup memadai atau cukup kurang?
		ECO5	Aplikasi Kapajuma memfasilitasi jumlah driver yang cukup sehingga tidak lama menunggu untuk mendapat driver.		3	Terdapat jumlah driver yang cukup sehingga saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan driver
		ECO6	Aplikasi Kapajuma menyediakan fitur-fitur yang kualitasnya sesuai	2		Kualitas layanan yang dimiliki kapajuma sesuai dengan harga yang ditawarkan

			dengan biaya yang dikeluarkan.			
	Open Question Content		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi Economic layanan Kapajuma?	2		Jelaskan maksud dari sisi Economic
			Bagaimana masukan anda terkait Economic dari layanan Kapajuma?	2		Jelaskan maksud dari sisi Economic
Control and Security	Integritas	COS1	Aplikasi Kapajuma secara otomatis mengarahkan pada fitur sebagai pengguna bukan driver.		4	
		COS2	Aplikasi Kapajuma dilengkapi password dan verifikasi email sehingga terlindungi dari akses oleh pengguna yang tidak berhak.	2		Aplikasi Kapajuma dilengkapi dengan fitur password dan verifikasi email sehingga data terlindungi dengan aman.
		COS3	Aplikasi Kapajuma tidak pernah mengalami gangguan keamanan atau akses yang mencurigakan.		4	
	Keamanan	COS4	Aplikasi Kapajuma menjaga informasi pribadi seperti nama, nomor telepon dan email dengan baik.		4	
		COS5	Aplikasi Kapajuma menjaga privasi riwayat perjalanan pengguna dengan baik.		4	

		COS6	Aplikasi Kapajuma menjaga aktivitas transaksi pengguna dengan baik.		4	
	<i>Open Question Content</i>		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Control and Security</i> layanan Kapajuma?	2		Jelaskan <i>Control and Security</i>
			Bagaimana masukan anda terkait <i>Control and Security</i> dari layanan Kapajuma?	2		Jelaskan <i>Control and Security</i>
<i>Efficiency</i>	Usabilitas	EFF1	Aplikasi Kapajuma mudah dipahami tanpa memerlukan panduan khusus.	2		Saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi Kapajuma tanpa perlu membaca panduan penggunaan aplikasi
		EFF2	Aplikasi Kapajuma memiliki navigasi yang tidak membingungkan.		3	Aplikasi Kapajuma memiliki navigasi yang jelas.
		EFF3	Fitur-fitur dalam aplikasi Kapajuma mudah digunakan.		4	
	Maintainabilitas	EFF4	Layanan <i>Customer service</i> dapat dihubungi ketika terjadi permasalahan.		4	
		EFF5	Solusi yang diberikan oleh <i>customer service</i> bersifat jelas dan mudah diikuti.		4	
		EFF6	Layanan <i>Customer Service</i> tidak membutuhkan waktu yang lama dalam		4	



			memberikan solusi dari permasalahan.			
	<i>Open Question Content</i>		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Efficiency</i> layanan Kapajuma?	2		Mungkin jelaskan sisi <i>efficiency</i> layanan, seperti waktu tanggap, atau waktu tunggu.
			Bagaimana masukan anda terkait <i>Efficiency</i> dari layanan Kapajuma?	2		Mungkin jelaskan sisi <i>efficiency</i> layanan, seperti waktu tanggap, atau waktu tunggu.
<i>Service</i>	Reliabilitas	SER1	Driver menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan lokasi dengan baik sehingga menumbuhkan rasa percaya.		4	
		SER2	Driver memberikan rasa aman dengan taat lalu lintas.		4	
		SER3	Layanan antar barang oleh driver dikirim dengan aman sampai tujuan.		4	
	Akurasi	SER4	Driver memberikan layanan tepat waktu sesuai waktu yang tertera pada aplikasi.		4	
		SER5	Lokasi pengantaran oleh driver sesuai dengan aplikasi.		4	

		SER6	Mitra atau tenaga layanan menjalankan pekerjaan sesuai dengan layanan yang tertera dalam aplikasi.		4	
	Open Question Content		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Service</i> layanan Kapajuma?		4	
			Bagaimana masukan anda terkait <i>Service</i> dari layanan Kapajuma?		4	

Singaraja, 17 November 2025

Penguji Ahli I,



Putu Dhanu Driya, M.A.

NIP. 200002132025061007

B. Uji Ahli Tahap 1 oleh Ahli 2



UJI INSTRUMEN PENELITIAN

Keterangan Kuesioner

1. Pada kuesioner ini, penilaian dilakukan untuk mengetahui relevan atau tidaknya butir pertanyaan kuesioner.
2. Penguji diminta untuk menuliskan skor 1 atau 2 untuk butir pertanyaan yang dianggap kurang relevan sehingga kurang disetujui dan skor 3 atau 4 untuk butir pertanyaan yang dianggap relevan sehingga dapat disetujui.
3. Kolom keterangan digunakan untuk memberikan informasi letak kekurangan dalam instrumen pertanyaan yang sedang diuji.

Identitas Penguji Instrumen :

Nama : Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.

NIP : 199308042020122008

Link Acuan Instrumen :

https://drive.google.com/drive/folders/130M1qNjLSAV6a9x0SIVgbd2XbbG-f4IL?usp=drive_link

Hasil Uji Ahli oleh Penguji Ahli 1 :

https://drive.google.com/drive/folders/1L1-EHFTTA-TfbvQZuTp_AgPfmEwOvv?usp=drive_link

Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan	Ahli 2		Keterangan
				Kurang Setuju (Skor 1-2)	Setuju (Skor 3-4)	
Performance	Throughput	PER1	Aplikasi Kapajuma dapat menyelesaikan proses transaksi dalam jumlah besar tanpa penundaan.		4	

		PER2	Aplikasi Kapajuma menghasilkan output sesuai inputan dengan pencarian.		3	Apakah input output memang difokuskan pada pencarian saja?
		PER3	Aplikasi Kapajuma dapat memproses lebih dari 1 pemesanan layanan tanpa mengalami hambatan.		4	
	Respons Time	PER4	Aplikasi Kapajuma mampu memberikan respons dengan cepat terhadap permintaan maupun pembatalan suatu perintah.		4	
		PER5	Aplikasi Kapajuma memiliki proses loading atau pemrosesan data yang cepat.		3	Sebaiknya gunakan 1 istilah saja misalnya "Aplikasi Kapajuma melakukan pemrosesan data dengan cepat"
		PER6	Aplikasi Kapajuma dapat dengan cepat menampilkan hasil segera setelah perintah dikirim.		4	
	Kelengkapan	PER7	Semua proses pembayaran dapat dilakukan langsung dalam Aplikasi Kapajuma.		3	Tambahkan kata yang merujuk ke seluruh fitur pada aplikasi Kapajuma
		PER8	Pemesanan barang dapat dilakukan dari pencarian hingga konfirmasi tanpa hambatan.	2		Apakah semua fitur dari aplikasi ini terkait pengiriman barang? Atau ada fitur lain yang tidak berkaitan dengan pengiriman barang? Jika ada berarti pertanyaan ini tidak general untuk aplikasi kapajuma



	Toleransi Kesalahan	PER9	Tidak diperlukan bantuan aplikasi lain untuk menyelesaikan layanan.		3	Menyelesaikan layanan atau menggunakan layanan?
		PER10	Aplikasi Kapajuma jarang mengalami gangguan seperti eror.		4	
		PER11	Jika terjadi eror, Aplikasi Kapajuma dapat pulih atau kembali normal dengan cepat.		4	
		PER12	Aplikasi Kapajuma jarang menyebabkan kehilangan data akibat kesalahan teknis.		4	
	Open Question Content	Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>performance</i> layanan?			3	Tambahkan keterangan komponen dari performance
		Bagaimana masukan anda terkait <i>performance</i> dari layanan Kapajuma?			3	Tambahkan keterangan komponen dari performance
	Akurasi	IAD1	Informasi toko (jam operasional dan status buka/tutup) yang ditampilkan pada aplikasi sesuai dengan kondisi sebenarnya.		4	
		IAD2	Informasi terkait jumlah transaksi ditampilkan secara akurat dan benar.		4	
		IAD3	Informasi yang diberikan melalui notifikasi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.		4	
	Relevansi Informasi	IAD4	Informasi Produk seperti Lokasi pengiriman dan harga ditampilkan sesuai dengan yang dibutuhkan.		4	
		IAD5	Informasi pada fitur pesanan menyediakan informasi yang		3	Kata informasi double, bahasanya bisa disesuaikan

			berguna seperti riwayat pesanan yang lengkap.			kembali misal "Fitur pesanan menyediakan informasi yang berguna seperti riwayat pesanan yang lengkap"
		IAD6	Informasi mitra atau tenaga layanan seperti rating toko dan tingkat respons chat berguna untuk mempermudah pemilihan layanan.		4	
	Penyajian Informasi	IAD7	Simbol, ikon, atau istilah yang digunakan dalam Aplikasi Kapajuma mudah dimengerti.		4	
		IAD8	Bahasa yang digunakan dalam Aplikasi Kapajuma mudah dimengerti.		4	
		IAD9	Informasi ditampilkan secara berurutan sesuai alur kerja pengguna.		3	Jelaskan urutan informasi yang diberikan
	Open Question Content		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Information and Data</i> layanan Kapajuma?		3	Tambahkan keterangan komponen dari information and data
			Bagaimana masukan anda terkait <i>Information and Data</i> dari layanan Kapajuma?		3	Tambahkan keterangan komponen dari information and data
<i>Economic</i>	Reusabilitas	ECO1	Fitur dalam Aplikasi Kapajuma terasa familiar sehingga mudah dipahami.		4	
		ECO2	Penggunaan aplikasi Kapajuma terasa efisien karena mengadopsi fitur-fitur yang sudah familiar pada aplikasi lain.		4	



	Sumber Daya	ECO3	Aplikasi Kapajuma mengintegrasikan fitur yang umum pada aplikasi sejenis sehingga mudah dipelajari.		3	Perhatikan kata integrasi, leboh cocok ke kata "menggunakan"
		ECO4	Jumlah mitra atau tenaga layanan dalam setiap fitur sudah cukup.		3	Cukup apa? berikan penjelasan lebih detail
		ECO5	Aplikasi Kapajuma memfasilitasi jumlah driver yang cukup sehingga tidak lama menunggu untuk mendapat driver.		3	Apakah semua layanan membutuhkan driver?
		ECO6	Aplikasi Kapajuma menyediakan fitur-fitur yang kualitasnya sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.		3	Apakah fitur yang berkualitas atau layanannya?
	Open Question Content		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Economic</i> layanan Kapajuma?		3	Tambahkan keterangan komponen dari economic
			Bagaimana masukan anda terkait <i>Economic</i> dari layanan Kapajuma?		3	Tambahkan keterangan komponen dari economic
	Control and Security	COS1	Aplikasi Kapajuma secara otomatis mengarahkan pada fitur sebagai pengguna bukan driver.	2		Apa kaitannya dengan integritas?
		COS2	Aplikasi Kapajuma dilengkapi password dan verifikasi email sehingga terlindungi dari akses oleh pengguna yang tidak berhak.		3	Sebaiknya gunakan "...data terlindungi dengan aman."
		COS3	Aplikasi Kapajuma tidak pernah mengalami gangguan keamanan atau akses yang mencurigakan.		4	
		COS4	Aplikasi Kapajuma menjaga informasi pribadi seperti nama,		4	

			nomor telepon dan email dengan baik.			
		COS5	Aplikasi Kapajuma menjaga privasi riwayat perjalanan pengguna dengan baik.	2		Dibuat lebih general tidak hanya fokus pada perjalanan yang mengarah ke salah satu fitur saja
		COS6	Aplikasi Kapajuma menjaga aktivitas transaksi pengguna dengan baik.	2		Dengan baik itu maksudnya bagaimana? Bisa dijabarkan lebih detail
	Open Question Content		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Control and Security</i> layanan Kapajuma?		3	Tambahkan keterangan komponen dari control and security
			Bagaimana masukan anda terkait <i>Control and Security</i> dari layanan Kapajuma?		3	Tambahkan keterangan komponen dari control and security
	Efficiency	Usabilitas	EFF1 Aplikasi Kapajuma mudah dipahami tanpa memerlukan panduan khusus.		3	Panduan khusus yang dimaksud seperti apa? Bisa dijelaskan saja panduan penggunaan aplikasi
			EFF2 Aplikasi Kapajuma memiliki navigasi yang tidak membingungkan.		3	Bisa ditekankan "... memiliki navigasi yang jelas."
			EFF3 Fitur-fitur dalam aplikasi Kapajuma mudah digunakan.		4	
		Maintainabilitas	EFF4 Layanan <i>Customer service</i> dapat dihubungi ketika terjadi permasalahan.		4	
			EFF5 Solusi yang diberikan oleh <i>customer service</i> bersifat jelas dan mudah diikuti.		4	
			EFF6 Layanan <i>Customer Service</i> tidak membutuhkan waktu yang lama		4	



			dalam memberikan solusi dari permasalahan.			
		Open Question Content	Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Efficiency</i> layanan Kapajuma?		3	Tambahkan keterangan komponen dari efficiency
			Bagaimana masukan anda terkait <i>Efficiency</i> dari layanan Kapajuma?		3	Tambahkan keterangan komponen dari efficiency
	Service	Reliabilitas	SER1 Driver menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan lokasi dengan baik sehingga menumbuhkan rasa percaya.	2		Jangan difokuskan ke driver saja agar pertanyaan mencakup keseluruhan fitur yang ada pada aplikasi kapajuma
			SER2 Driver memberikan rasa aman dengan taat lalu lintas.	2		Jangan difokuskan ke driver saja agar pertanyaan mencakup keseluruhan fitur yang ada pada aplikasi kapajuma
			SER3 Layanan antar barang oleh driver dikirim dengan aman sampai tujuan.	2		Jangan difokuskan ke driver saja agar pertanyaan mencakup keseluruhan fitur yang ada pada aplikasi kapajuma
		Akurasi	SER4 Driver memberikan layanan tepat waktu sesuai waktu yang tertera pada aplikasi.	2		Jangan difokuskan ke driver saja agar pertanyaan mencakup keseluruhan fitur yang ada pada aplikasi kapajuma
			SER5 Lokasi pengantaran oleh driver sesuai dengan aplikasi.	2		Jangan difokuskan ke driver saja agar pertanyaan mencakup keseluruhan fitur yang ada pada aplikasi kapajuma
			SER6 Mitra atau tenaga layanan menjalankan pekerjaan sesuai dengan layanan yang tertera dalam aplikasi.		3	Apakah semua layanan membutuhkan mitra? Pastikan agar pertanyaan mencakup

					keseluruhan fitur yang ada pada aplikasi kapajuma
	<i>Open Question Content</i>	Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Service</i> layanan Kapajuma?		3	Tambahkan keterangan komponen dari service
		Bagaimana masukan anda terkait <i>Service</i> dari layanan Kapajuma?		3	Tambahkan keterangan komponen dari service

Singaraja, 28 Desember 2025

Penguji Ahli 2



Ir. Putu Yuda Pratiwi, S.Pd., M.Eng.

NIP. 199308042020122008



Lampiran 7. Dokumentasi Uji Ahli Tahap 2

A. Uji Ahli Tahap 2 oleh Ahli 1

UJI INSTRUMEN PENELITIAN

Keterangan Kuesioner

1. Pada kuesioner ini, penilaian dilakukan untuk mengetahui relevan atau tidaknya butir pertanyaan kuesioner.
2. Penguji diminta untuk menuliskan skor 1 atau 2 untuk butir pertanyaan yang dianggap kurang relevan sehingga kurang disetujui dan skor 3 atau 4 untuk butir pertanyaan yang dianggap relevan sehingga dapat disetujui.
3. Kolom keterangan digunakan untuk memberikan informasi letak kekurangan dalam instrumen pertanyaan yang sedang diuji.

Identitas Penguji Instrumen :

Nama : Putu Dhanu Driya, M.A.

NIP : 200002132025061007

Link Acuan Instrumen :

https://drive.google.com/drive/folders/130M1qNjLsAV6a9s0SIVgbd2XbbG-f4IL?usp=drive_link

Link Hasil Uji Instrumen oleh Ahli 2:

https://drive.google.com/drive/folders/1K8Y1-a4ol3mGZ2Y7lWEb2h9kgDfuORYt?usp=drive_link



Petunjuk untuk Pengguna :

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap fitur dan layanan pada aplikasi.

- Fitur adalah menu atau fungsi yang tersedia di dalam aplikasi, seperti notifikasi, pencarian, dan informasi status pesanan.
- Layanan adalah bentuk pelayanan dalam setiap fitur aplikasi yang dirasakan langsung oleh pengguna, seperti layanan antar-jemput, kecepatan waktu, serta kualitas pelayanan dari mitra atau driver.

Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan	Ahli 1		Keterangan
				Kurang Setuju (Skor 1-2)	Setuju (Skor 3-4)	
Performance	Throughput	PER1	Aplikasi Kapajuma dapat menyelesaikan proses transaksi dalam jumlah besar tanpa penundaan.		4	
		PER2	Barang/jasa yang ditambahkan ke keranjang sesuai dengan data yang saya input.		4	
		PER3	Aplikasi Kapajuma dapat memproses lebih dari satu pemesanan layanan tanpa mengalami hambatan.		4	
	Respons Time	PER4	Aplikasi Kapajuma mampu memberikan respons dengan cepat terhadap		4	

	Kelengkapan		permintaan maupun pembatalan suatu perintah			
		PER5	Aplikasi Kapajuma melakukan pemrosesan data dengan cepat.		4	
		PER6	Aplikasi Kapajuma dapat dengan cepat menampilkan hasil segera setelah perintah dikirim.		4	
		PER7	Proses pembayaran dalam semua layanan dapat dilakukan secara langsung dalam Aplikasi Kapajuma.		4	
		PER8	Proses pemesanan dalam semua fitur lengkap dengan pemilihan jasa/barang, pemilihan lokasi, dan harga total.		4	
		PER9	Tidak diperlukan bantuan aplikasi lain untuk menggunakan layanan.		4	
	Toleransi Kesalahan	PER10	Aplikasi Kapajuma jarang mengalami gangguan seperti eror.		4	
		PER11	Jika terjadi eror, Aplikasi Kapajuma dapat pulih atau kembali normal dengan cepat.		4	
		PER12	Aplikasi Kapajuma jarang menyebabkan kehilangan data akibat kesalahan teknis.		4	



Information and Data	Open Question Content		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>performance</i> yaitu kinerja, respons dan kelengkapan aplikasi serta eror tidaknya Aplikasi Kapajuma ?		4	
			Bagaimana masukan anda terkait <i>performance</i> yaitu kinerja, respons dan kelengkapan aplikasi serta eror tidaknya Aplikasi Kapajuma?		4	
	Akurasi	IAD1	Informasi toko (jam operasional dan status buka/tutup) yang ditampilkan pada aplikasi sesuai dengan kondisi sebenarnya.		4	
		IAD2	Informasi terkait jumlah transaksi ditampilkan secara akurat dan benar.		4	
		IAD3	Informasi yang diberikan melalui notifikasi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.		4	
	Relevansi Informasi	IAD4	Informasi Produk seperti Lokasi pengiriman dan harga ditampilkan sesuai dengan yang dibutuhkan.		4	
		IAD5	Fitur pesanan menyediakan informasi yang berguna		4	

			seperti riwayat pesanan yang lengkap.			
		IAD6	Informasi mitra atau tenaga layanan seperti rating toko dan tingkat respons chat berguna untuk mempermudah pemilihan layanan.		4	
	Penyajian Informasi	IAD7	Simbol, ikon, atau istilah yang digunakan dalam Aplikasi Kapajuma mudah dimengerti.		3	Simbol, ilustrasi, ikon, atau istilah yang digunakan dalam Aplikasi Kapajuma mudah dimengerti.
		IAD8	Bahasa yang digunakan dalam Aplikasi Kapajuma mudah dimengerti.		4	
		IAD9	Urutan informasi yang ditampilkan sesuai alur yang dibutuhkan seperti informasi persentase chat sebelum melakukan chat kepada penjual dan informasi lokasi sebelum pemesanan.		4	
	Open Question Content		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Information and Data</i> yaitu ketepatan, kesesuaian dan cara penyajian informasi layanan Kapajuma?		4	
			Bagaimana masukan anda terkait <i>Information and</i>		4	

			<i>Data</i> yaitu ketepatan, kesesuaian dan cara penyajian informasi layanan Kapajuma?			
Economic	Reusabilitas	ECO1	Fitur dalam Aplikasi Kapajuma terasa familiar sehingga mudah dipahami.		4	
		ECO2	Penggunaan aplikasi Kapajuma terasa efisien karena mengadopsi fitur-fitur yang sudah familiar pada aplikasi lain.		4	
		ECO3	Aplikasi Kapajuma menggunakan fitur yang umum pada aplikasi sejenis sehingga mudah dipelajari.		4	
	Sumber Daya	ECO4	Pada setiap fitur, tersedia beberapa pilihan mitra atau tenaga layanan sehingga saya tidak terbatas pada satu atau dua pilihan saja.		4	
		ECO5	Terdapat jumlah driver dan mitra jasa yang cukup sehingga saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan driver dan mitra jasa.		4	
		ECO6	Kualitas layanan yang dimiliki kapajuma sesuai dengan harga yang ditawarkan.		4	

	<i>Open Question Content</i>		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Economic</i> yaitu kemudahan dipahami dan terasa familiar serta jumlah sumber daya yang cukup memadai dengan harga yang ditawarkan layanan Kapajuma?		4	
			Bagaimana masukan anda terkait <i>Economic</i> yaitu kemudahan dipahami dan terasa familiar serta jumlah sumber daya yang cukup memadai dengan harga yang ditawarkan layanan Kapajuma?		4	
<i>Control and Security</i>	Integritas	COS1	Ketika saya login pada aplikasi, saya mendapat akses yang sesuai yaitu sebagai konsumen.		4	
		COS2	Aplikasi Kapajuma dilengkapi dengan fitur password dan verifikasi email sehingga data terlindungi dengan aman.		4	
		COS3	Aplikasi Kapajuma tidak pernah mengalami gangguan keamanan atau akses yang mencurigakan.		4	
	Keamanan	COS4	Aplikasi Kapajuma menjaga informasi pribadi		4	



			seperti nama, nomor telepon dan email dengan baik.			
		COS5	Aplikasi Kapajuma menjaga privasi lokasi pengguna dengan membatasi akses lokasi hanya saat layanan digunakan, baik untuk pengantaran maupun pemesanan jasa.		4	
		COS6	Aplikasi Kapajuma memberikan keamanan transaksi untuk seluruh fitur.		4	
	<i>Open Question Content</i>		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Control and Security</i> yaitu perlindungan akses dan keamanan privasi pada layanan Kapajuma?		4	
			Bagaimana masukan anda terkait <i>Control and Security</i> yaitu perlindungan akses dan keamanan privasi pada layanan Kapajuma?		4	
<i>Efficiency</i>	Usabilitas	EFF1	Saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi Kapajuma tanpa perlu panduan penggunaan aplikasi seperti cara		4	

			memesan barang/jasa dan cara membuat akun.			
		EFF2	Aplikasi Kapajuma memiliki navigasi yang jelas.		4	
		EFF3	Fitur-fitur dalam aplikasi Kapajuma mudah digunakan.		4	
	Maintainabilitas	EFF4	Layanan <i>Customer service</i> dapat dihubungi ketika terjadi permasalahan.		4	
		EFF5	Solusi yang diberikan oleh <i>customer service</i> bersifat jelas dan mudah diikuti.		4	
		EFF6	Layanan <i>Customer Service</i> tidak membutuhkan waktu yang lama dalam memberikan solusi dari permasalahan.		4	
	Open Question Content		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Efficiency</i> yaitu kemudahan penggunaan dan waktu tanggap layanan customer service layanan Kapajuma?		4	
			Bagaimana masukan anda terkait <i>Efficiency</i> yaitu kemudahan penggunaan dan waktu tanggap layanan customer service layanan Kapajuma?		4	

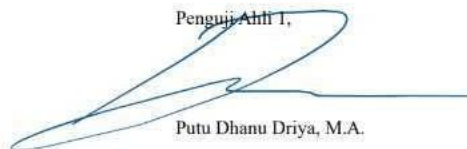


Service	Reliabilitas	SER1	Driver dan Mitra Jasa menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan lokasi pengguna dengan baik sehingga menumbuhkan rasa percaya.		4	
		SER2	Driver dan Mitra Jasa memberikan rasa aman dengan mematuhi aturan dan etika berkendara atau bekerja.		4	
		SER3	Driver dan Mitra Jasa memberikan layanan dengan aman dan memastikan barang atau jasa diterima sesuai tujuan.		4	
	Akurasi	SER4	Driver dan Mitra Jasa memberikan layanan tepat waktu sesuai jadwal yang tertera pada aplikasi.		4	
		SER5	Driver dan Mitra Jasa melaksanakan layanan sesuai lokasi yang tercantum pada aplikasi.		4	
		SER6	Driver dan Mitra Jasa menjalankan tugas dan jenis layanan sesuai dengan informasi yang tertera pada aplikasi.		4	
	Open Question Content		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Service</i>		4	

		yaitu kepercayaan dan ketepatan yang diberikan oleh driver dan mitra jasa dalam layanan Kapajuma?			
		Bagaimana masukan anda terkait <i>Service</i> yaitu kepercayaan dan ketepatan yang diberikan oleh driver dan mitra jasa dalam layanan Kapajuma?		4	

Singaraja, 2 Januari 2026

Penguji Ahli I,



Putu Dhanu Driya, M.A.

NIP. 200002132025061007

B. Uji Ahli Tahap 2 oleh Ahli 2

UJI INSTRUMEN PENELITIAN

Keterangan Kuesioner

1. Pada kuesioner ini, penilaian dilakukan untuk mengetahui relevan atau tidaknya butir pertanyaan kuesioner.
2. Penguji diminta untuk menuliskan skor 1 atau 2 untuk butir pertanyaan yang dianggap kurang relevan sehingga kurang disetujui dan skor 3 atau 4 untuk butir pertanyaan yang dianggap relevan sehingga dapat disetujui.
3. Kolom keterangan digunakan untuk memberikan informasi letak kekurangan dalam instrumen pertanyaan yang sedang diuji.

Identitas Penguji Instrumen :

Nama : Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.

NIP : 199308042020122008

Link Acuan Instrumen :

https://drive.google.com/drive/folders/130M1qNjLSAY6a9x0SiYgbd2XbbG-f4IL?usp=drive_link

Hasil Uji Ahli oleh Penguji Ahli I :

https://drive.google.com/drive/folders/1I1-EHfTTA-TfbrvOZuITp_AePfmEwOvv?usp=drive_link

Petunjuk untuk Pengguna :

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap fitur dan layanan pada aplikasi.

- Fitur adalah menu atau fungsi yang tersedia di dalam aplikasi, seperti notifikasi, pencarian, dan informasi status pesanan.
- Layanan adalah bentuk pelayanan dalam setiap fitur aplikasi yang dirasakan langsung oleh pengguna, seperti layanan antar-jemput, ketepatan waktu, serta kualitas pelayanan dari mitra atau driver.

Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan	Ahli 2		Keterangan
				Kurang Setuju (Skor 1-2)	Setuju (Skor 3-4)	
Performance	Throughput	PER1	Aplikasi Kapajuma dapat menyelesaikan proses transaksi dalam jumlah besar tanpa penundaan.		4	

		PER2	Barang/jasa yang ditambahkan ke keranjang sesuai dengan data yang saya input.		3	Dibuat lebih general inputan semua proses yang bisa dilakukan di sistem
		PER3	Aplikasi Kapajuma dapat memproses lebih dari satu pemesanan layanan tanpa mengalami hambatan.		4	
	Respons Time	PER4	Aplikasi Kapajuma mampu memberikan respons dengan cepat terhadap permintaan maupun pembatalan suatu perintah		4	
		PER5	Aplikasi Kapajuma melakukan pemrosesan data dengan cepat.		4	
		PER6	Aplikasi Kapajuma dapat dengan cepat menampilkan hasil segera setelah perintah dikirim.		4	
	Kelengkapan	PER7	Proses pembayaran dalam semua layanan dapat dilakukan secara langsung dalam Aplikasi Kapajuma.		4	"...pada semua layanan..."
		PER8	Proses pemesanan dalam semua fitur lengkap dengan pemilihan jasa/barang, pemilihan lokasi, dan harga total.		4	
		PER9	Tidak diperlukan bantuan aplikasi lain untuk menggunakan layanan.		3	"Penggunaan layanan di Aplikasi Kapajuma

	Toleransi Kesalahan					tidak memerlukan dukungan aplikasi lain."
		PER10	Aplikasi Kapajuma jarang mengalami gangguan seperti eror.		4	
		PER11	Jika terjadi eror, Aplikasi Kapajuma dapat pulih atau kembali normal dengan cepat.		4	
		PER12	Aplikasi Kapajuma jarang menyebabkan kehilangan data akibat kesalahan teknis.		4	
	Open Question Content	Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>performance</i> yaitu kinerja, respons dan kelengkapan aplikasi serta eror tidaknya Aplikasi Kapajuma ?			3	Saran perbaikan: "Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait kinerja Aplikasi Kapajuma, khususnya dalam hal kelancaran pemrosesan, kecepatan respons, kelengkapan fitur, serta error atau gangguan sistem?"
		Bagaimana masukan anda terkait <i>performance</i> yaitu kinerja, respons dan kelengkapan aplikasi serta eror tidaknya Aplikasi Kapajuma?			3	Saran perbaikan: "Bagaimana masukan Anda terkait kinerja Aplikasi Kapajuma, khususnya dalam hal kelancaran pemrosesan, kecepatan respons, kelengkapan fitur, serta

					error atau gangguan sistem?"
<i>Information and Data</i>	Akurasi	IAD1	Informasi toko (jam operasional dan status buka/tutup) yang ditampilkan pada aplikasi sesuai dengan kondisi sebenarnya.	4	
		IAD2	Informasi terkait jumlah transaksi ditampilkan secara akurat dan benar.	4	
		IAD3	Informasi yang diberikan melalui notifikasi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.	4	
	Relevansi Informasi	IAD4	Informasi Produk seperti Lokasi pengiriman dan harga ditampilkan sesuai dengan yang dibutuhkan.	4	
		IAD5	Fitur pesanan menyediakan informasi yang berguna seperti riwayat pesanan yang lengkap.	4	
		IAD6	Informasi mitra atau tenaga layanan seperti rating toko dan tingkat respons chat berguna untuk mempermudah pemilihan layanan.	4	
	Penyajian Informasi	IAD7	Simbol, ikon, atau istilah yang digunakan dalam	4	

			Aplikasi Kapajuma mudah dimengerti.		
		IAD8	Bahasa yang digunakan dalam Aplikasi Kapajuma mudah dimengerti.	4	
		IAD9	Urutan informasi yang ditampilkan sesuai alur yang dibutuhkan seperti informasi persentase chat sebelum melakukan chat kepada penjual dan informasi lokasi sebelum pemesanan.	4	
	<i>Open Question Content</i>		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Information and Data</i> yaitu ketepatan, kesesuaian dan cara penyajian informasi layanan Kapajuma?	3	Saran perbaikan: "Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait informasi dan data pada layanan Kapajuma, khususnya mengenai ketepatan, kesesuaian, dan cara penyajian informasi?"
			Bagaimana masukan anda terkait <i>Information and Data</i> yaitu ketepatan, kesesuaian dan cara penyajian informasi layanan Kapajuma?	3	Saran perbaikan: "Bagaimana masukan Anda terkait informasi dan data pada layanan Kapajuma, khususnya mengenai ketepatan, kesesuaian, dan cara penyajian informasi?"

<i>Economic</i>	Reusabilitas	ECO1	Fitur dalam Aplikasi Kapajuma terasa familiar sehingga mudah dipahami.		4	
		ECO2	Penggunaan aplikasi Kapajuma terasa efisien karena mengadopsi fitur-fitur yang sudah familiar pada aplikasi lain.		4	
		ECO3	Aplikasi Kapajuma menggunakan fitur yang umum pada aplikasi sejenis sehingga mudah dipelajari.		4	Kata "pada aplikasi sejenis" bisa diubah "seperti aplikasi sejenis"
	Sumber Daya	ECO4	Pada setiap fitur, tersedia beberapa pilihan mitra atau tenaga layanan sehingga saya tidak terbatas pada satu atau dua pilihan saja.		3	Saran perbaikan : "Ketersediaan mitra atau tenaga layanan pada aplikasi Kapajuma sudah memadai untuk mendukung layanan yang saya gunakan."
		ECO5	Terdapat jumlah driver dan mitra jasa yang cukup sehingga saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan driver dan mitra jasa.		3	Saran perbaikan : "Sumber daya layanan Kapajuma, seperti mitra jasa atau driver, tersedia secara memadai untuk mendukung operasional layanan."
		ECO6	Kualitas layanan yang dimiliki kapajuma sesuai dengan harga yang ditawarkan.		4	

<i>Control and Security</i>	<i>Open Question Content</i>		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Economic</i> yaitu kemudahan dipahami dan terasa familiar serta jumlah sumber daya yang cukup memadai dengan harga yang ditawarkan layanan Kapajuma?		3	Saran perbaikan : "Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait aspek ekonomi, khususnya mengenai kemudahan penggunaan, rasa familiar, dan kesesuaian antara harga dengan sumber daya/layanan yang diberikan oleh Kapajuma?"
			Bagaimana masukan anda terkait <i>Economic</i> yaitu kemudahan dipahami dan terasa familiar serta jumlah sumber daya yang cukup memadai dengan harga yang ditawarkan layanan Kapajuma?		3	Saran perbaikan : "Bagaimana masukan Anda terkait aspek ekonomi khususnya mengenai kemudahan penggunaan, rasa familiar, atau kesesuaian antara harga dengan sumber daya/layanan yang diberikan oleh Kapajuma?"
	Integritas	COS1	Ketika saya login pada aplikasi, saya mendapat akses yang sesuai yaitu sebagai konsumen.		4	
		COS2	Aplikasi Kapajuma dilengkapi dengan fitur password dan		4	

			verifikasi email sehingga data terlindungi dengan aman.			
		COS3	Aplikasi Kapajuma tidak pernah mengalami gangguan keamanan atau akses yang mencurigakan.		4	
	Keamanan	COS4	Aplikasi Kapajuma menjaga informasi pribadi seperti nama, nomor telepon dan email dengan baik.		4	
		COS5	Aplikasi Kapajuma menjaga privasi lokasi pengguna dengan membatasi akses lokasi hanya saat layanan digunakan, baik untuk pengantaran maupun pemesanan jasa.		4	
		COS6	Aplikasi Kapajuma memberikan keamanan transaksi untuk seluruh fitur.		4	
	Open Question Content		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Control and Security</i> yaitu perlindungan akses dan keamanan privasi pada layanan Kapajuma?		3	Saran perbaikan: "Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait perlindungan akses dan keamanan privasi pada layanan Kapajuma?"
			Bagaimana masukan anda terkait <i>Control and Security</i>		3	Saran perbaikan: "Bagaimana masukan



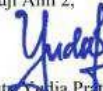
			yaitu perlindungan akses dan keamanan privasi pada layanan Kapajuma?			Anda terkait perlindungan akses dan keamanan privasi pada layanan Kapajuma?"
Efficiency	Usabilitas	EFF1	Saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi Kapajuma tanpa perlu panduan penggunaan aplikasi seperti cara memesan barang/jasa dan cara membuat akun.		3	Hilangkan kata "seperti cara memesan barang/jasa dan cara membuat akun."
		EFF2	Aplikasi Kapajuma memiliki navigasi yang jelas.		4	
		EFF3	Fitur-fitur dalam aplikasi Kapajuma mudah digunakan.		4	
	Maintainabilitas	EFF4	Layanan <i>Customer service</i> dapat dihubungi ketika terjadi permasalahan.		4	
		EFF5	Solusi yang diberikan oleh <i>customer service</i> bersifat jelas dan mudah diikuti.		4	
		EFF6	Layanan <i>Customer Service</i> tidak membutuhkan waktu yang lama dalam memberikan solusi dari permasalahan.		4	
	Open Question Content		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Efficiency</i> yaitu kemudahan penggunaan dan waktu		3	Saran perbaikan: "Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait efisiensi penggunaan layanan

Service			tanggap layanan customer service layanan Kapajuma?			Kapajuma, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan dan waktu tanggap layanan customer service?"
			Bagaimana masukan anda terkait <i>Efficiency</i> yaitu kemudahan penggunaan dan waktu tanggap layanan customer service layanan Kapajuma?		3	Saran perbaikan: Bagaimana masukan Anda terkait efisiensi penggunaan layanan Kapajuma, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan dan waktu tanggap layanan customer service?"
		SER1	Driver dan Mitra Jasa menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan lokasi pengguna dengan baik sehingga menumbuhkan rasa percaya.		3	Saran perbaikan: "Penyedia layanan Kapajuma menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan lokasi pengguna dengan baik sehingga menumbuhkan rasa percaya."
		SER2	Driver dan Mitra Jasa memberikan rasa aman dengan mematuhi aturan dan etika berkendara atau bekerja		3	Saran perbaikan: "Penyedia layanan Kapajuma memberikan rasa aman dengan mematuhi aturan dan etika dalam menjalankan layanan."
		SER3	Driver dan Mitra Jasa memberikan layanan		3	Saran perbaikan: "Penyedia layanan

	Akurasi		dengan aman dan memastikan barang atau jasa diterima sesuai tujuan.			Kapajuma memberikan layanan secara aman dan memastikan barang atau jasa diterima sesuai dengan tujuan layanan."
		SER4	Driver dan Mitra Jasa memberikan layanan tepat waktu sesuai jadwal yang tertera pada aplikasi.		3	Saran perbaikan: "Penyedia layanan Kapajuma memberikan layanan sesuai dengan waktu atau jadwal yang tertera pada aplikasi."
		SER5	Driver dan Mitra Jasa melaksanakan layanan sesuai lokasi yang tercantum pada aplikasi.		3	Saran perbaikan: "Penyedia layanan Kapajuma memberikan layanan sesuai dengan lokasi yang tercantum pada aplikasi."
		SER6	Driver dan Mitra Jasa menjalankan tugas dan jenis layanan sesuai dengan informasi yang tertera pada aplikasi		3	Saran perbaikan: "Penyedia layanan Kapajuma menjalankan jenis dan ruang lingkup layanan sesuai dengan informasi yang tertera pada aplikasi."
	Open Question Content		Apa saja kendala yang anda rasakan dari sisi <i>Service</i> yaitu kepercayaan dan ketepatan yang diberikan oleh driver dan mitra jasa dalam layanan Kapajuma?		3	Saran perbaikan: "Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait kualitas layanan Kapajuma, khususnya mengenai keandalan dan ketepatan layanan yang

					diberikan oleh driver dan mitra jasa?"
		Bagaimana masukan anda terkait <i>Service</i> yaitu kepercayaan dan ketepatan yang diberikan oleh driver dan mitra jasa dalam layanan Kapajuma?		3	Saran perbaikan: "Bagaimana masukan Anda terkait kualitas layanan Kapajuma, khususnya mengenai keandalan dan ketepatan layanan yang diberikan oleh driver dan mitra jasa?"

Singaraja, 6 Januari 2026
Penguji Ahli 2,



Ir. Putu Yulia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199308042020122008



Lampiran 8. Dokumentasi Uji Ahli Tahap 3

A. Uji Ahli Tahap 3 oleh Ahli 1

UJI INSTRUMEN PENELITIAN

Keterangan Kuesioner

1. Pada kuesioner ini, penilaian dilakukan untuk mengetahui relevan atau tidaknya butir pertanyaan kuesioner.
2. Penguji diminta untuk menuliskan skor 1 atau 2 untuk butir pertanyaan yang dianggap kurang relevan sehingga kurang disetujui dan skor 3 atau 4 untuk butir pertanyaan yang dianggap relevan sehingga dapat disetujui.
3. Kolom keterangan digunakan untuk memberikan informasi letak kekurangan dalam instrumen pertanyaan yang sedang diuji.

Identitas Penguji Instrumen :

Nama : Putu Dhanu Driya, M.A.

NIP : 200002132025061007

Link Acuan Instrumen :

https://drive.google.com/drive/folders/130MHqNiLSAV6a9x0SIVghd2XbbG-f4HL2usp=drive_link

Link Hasil Uji Instrumen oleh Ahli 2:

https://drive.google.com/drive/folders/1K8YI-n4ol3mGZ2Y71WFb2h9kgDfuORVt?usp=drive_link

Petunjuk untuk Pengguna :

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap fitur dan layanan pada aplikasi.

- Fitur adalah menu atau fungsi yang tersedia di dalam aplikasi, seperti notifikasi, pencarian, dan informasi status pesanan.
- Layanan adalah bentuk pelayanan dalam setiap fitur aplikasi yang dirasakan langsung oleh pengguna, seperti layanan antar-jemput, ketepatan waktu, serta kualitas pelayanan dari mitra atau driver.

Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan	Ahli 1		Keterangan
				Kurang Setuju (Skor 1-2)	Setuju (Skor 3-4)	
Performance	Throughput	PER1	Aplikasi Kapajuma dapat menyelesaikan proses transaksi dalam jumlah besar tanpa penundaan.		4	
		PER2	Aplikasi Kapajuma menghasilkan output sesuai dengan data yang saya input.		4	
		PER3	Aplikasi Kapajuma dapat memproses lebih dari satu pemesanan layanan tanpa mengalami hambatan.		4	
	Respons Time	PER4	Aplikasi Kapajuma mampu memberikan respons dengan cepat terhadap		4	

			permintaan maupun pembatalan suatu perintah			
		PER5	Aplikasi Kapajuma melakukan pemrosesan data dengan cepat.		4	
		PER6	Aplikasi Kapajuma dapat dengan cepat menampilkan hasil segera setelah perintah dikirim.		4	
	Kelengkapan	PER7	Proses pembayaran pada semua layanan dapat dilakukan secara langsung dalam Aplikasi Kapajuma.		4	
		PER8	Proses pemesanan dalam semua fitur lengkap dengan pemilihan jasa/barang, pemilihan lokasi, dan harga total.		4	
		PER9	Penggunaan layanan di Aplikasi Kapajuma tidak memerlukan dukungan aplikasi lain.		4	
	Toleransi Kesalahan	PER10	Aplikasi Kapajuma jarang mengalami gangguan seperti eror.		4	
		PER11	Jika terjadi eror, Aplikasi Kapajuma dapat pulih atau kembali normal dengan cepat.		4	
		PER12	Aplikasi Kapajuma jarang menyebabkan kehilangan		4	



			data akibat kesalahan teknis.			
	Open Question Content		Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait kinerja Aplikasi Kapajuma, khususnya dalam hal kelancaran pemrosesan, kecepatan respons, kelengkapan fitur, serta error atau gangguan sistem?		4	
			Bagaimana masukan Anda terkait kinerja Aplikasi Kapajuma, khususnya dalam hal kelancaran pemrosesan, kecepatan respons, kelengkapan fitur, serta error atau gangguan sistem?		4	
Information and Data	Akurasi	IAD1	Informasi toko (jam operasional dan status buka/tutup) yang ditampilkan pada aplikasi sesuai dengan kondisi sebenarnya.		4	
		IAD2	Informasi terkait jumlah transaksi ditampilkan secara akurat dan benar.		4	
		IAD3	Informasi yang diberikan melalui notifikasi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.		4	

	Relevansi Informasi	IAD4	Informasi Produk seperti Lokasi pengiriman dan harga ditampilkan sesuai dengan yang dibutuhkan.		4	
		IAD5	Fitur pesanan menyediakan informasi yang berguna seperti riwayat pesanan yang lengkap.		4	
		IAD6	Informasi mitra atau tenaga layanan seperti rating toko dan tingkat respons chat berguna untuk mempermudah pemilihan layanan.		4	
	Penyajian Informasi	IAD7	Simbol, ilustrasi, ikon, atau istilah yang digunakan dalam Aplikasi Kapajuma mudah dimengerti.		4	
		IAD8	Bahasa yang digunakan dalam Aplikasi Kapajuma mudah dimengerti.		4	
		IAD9	Urutan informasi yang ditampilkan sesuai alur yang dibutuhkan seperti informasi persentase chat sebelum melakukan chat kepada penjual dan informasi lokasi sebelum pemesanan.		4	
	Open Question Content		Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait informasi dan data pada		4	



Economic			layanan Kapajuma, khususnya mengenai ketepatan, kesesuaian, dan cara penyajian informasi?			
			Bagaimana masukan Anda terkait informasi dan data pada layanan Kapajuma, khususnya mengenai ketepatan, kesesuaian, dan cara penyajian informasi?		4	
	Reusabilitas	ECO1	Fitur dalam Aplikasi Kapajuma terasa familiar sehingga mudah dipahami.		4	
		ECO2	Penggunaan aplikasi Kapajuma terasa efisien karena mengadopsi fitur-fitur yang sudah familiar pada aplikasi lain.		4	
		ECO3	Aplikasi Kapajuma menggunakan fitur yang umum seperti aplikasi sejenis sehingga mudah dipelajari.		4	
	Sumber Daya	ECO4	Ketersediaan mitra atau penyedia layanan pada aplikasi Kapajuma sudah memadai untuk mendukung layanan yang saya gunakan.		4	
		ECO5	Sumber daya layanan Kapajuma, seperti mitra jasa atau driver, tersedia		4	

		ECO6	secara memadai untuk mendukung operasional layanan.			
			Kualitas layanan yang dimiliki Kapajuma sesuai dengan harga yang ditawarkan.		4	
		Open Question Content	Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait aspek ekonomi, khususnya mengenai kemudahan penggunaan, rasa familiar, dan kesesuaian antara harga dengan sumber daya/layanan yang diberikan oleh Kapajuma?		4	
			Bagaimana masukan Anda terkait aspek ekonomi khususnya mengenai kemudahan penggunaan, rasa familiar, atau kesesuaian antara harga dengan sumber daya/layanan yang diberikan oleh Kapajuma?		4	
Control and Security	Integritas	COS1	Ketika saya login pada aplikasi, saya mendapat akses yang sesuai yaitu sebagai konsumen.		4	



		COS2	Aplikasi Kapajuma dilengkapi dengan fitur password dan verifikasi email sehingga data terlindungi dengan aman.		4	
		COS3	Aplikasi Kapajuma tidak pernah mengalami gangguan keamanan atau akses yang mencurigakan.		4	
	Keamanan	COS4	Aplikasi Kapajuma menjaga informasi pribadi seperti nama, nomor telepon dan email dengan baik.		4	
		COS5	Aplikasi Kapajuma menjaga privasi lokasi pengguna dengan membatasi akses lokasi hanya saat layanan digunakan, baik untuk pengantaran maupun pemesanan jasa.		4	
		COS6	Aplikasi Kapajuma memberikan keamanan transaksi untuk seluruh fitur.		4	
	Open Question Content		Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait perlindungan akses dan keamanan privasi pada layanan Kapajuma?		4	

			Bagaimana Anda terkait perlindungan akses dan keamanan privasi pada layanan Kapajuma?"		4	
<i>Efficiency</i>	Usabilitas	EFF1	Saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi Kapajuma tanpa perlu panduan penggunaan aplikasi.		4	
		EFF2	Aplikasi Kapajuma memiliki navigasi yang jelas.		4	
		EFF3	Fitur-fitur dalam aplikasi Kapajuma mudah digunakan.		4	
	Maintainabilitas	EFF4	Layanan <i>Customer service</i> dapat dihubungi ketika terjadi permasalahan.		4	
		EFF5	Solusi yang diberikan oleh <i>customer service</i> bersifat jelas dan mudah diikuti.		4	
		EFF6	Layanan <i>Customer Service</i> tidak membutuhkan waktu yang lama dalam memberikan solusi dari permasalahan.		4	
	Open Question Content		Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait efisiensi penggunaan layanan Kapajuma, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan		4	



			dan waktu tanggap layanan customer service?			
			Bagaimana masukan Anda terkait efisiensi penggunaan layanan Kapajuma, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan dan waktu tanggap layanan customer service?		4	
<i>Service</i>	Reliabilitas	SER1	Penyedia layanan Kapajuma menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan lokasi pengguna dengan baik sehingga menumbuhkan rasa percaya.		4	
		SER2	Penyedia layanan Kapajuma memberikan rasa aman dengan mematuhi aturan dan etika dalam menjalankan layanan.		4	
		SER3	Penyedia layanan dengan aman dan memastikan barang atau jasa diterima sesuai tujuan. Kapajuma memberikan layanan secara aman dan memastikan barang atau jasa diterima		4	

			sesuai dengan tujuan layanan.			
	Akurasi	SER4	Penyedia layanan Kapajuma memberikan layanan sesuai dengan waktu atau jadwal yang tertera pada aplikasi.		4	
		SER5	Penyedia layanan Kapajuma memberikan layanan sesuai dengan lokasi yang tercantum pada aplikasi.		4	
		SER6	Penyedia layanan Kapajuma menjalankan jenis dan ruang lingkup layanan sesuai dengan informasi yang tertera pada aplikasi.		4	
	Open Question Content		Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait kualitas layanan Kapajuma, khususnya mengenai keandalan dan ketepatan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan?		4	
			Bagaimana masukan Anda terkait kualitas layanan Kapajuma, khususnya mengenai keandalan dan ketepatan layanan yang		4	

		diberikan oleh penyedia layanan?			
--	--	----------------------------------	--	--	--

Singaraja, 14 Januari 2026

Penguji Ahli 1,



Putu Dhanu Driya, M.A.

NIP. 200002132025061007



B. Uji Ahli Tahap 3 oleh Ahli 2

UJI INSTRUMEN PENELITIAN

Keterangan Kuesioner

1. Pada kuesioner ini, penilaian dilakukan untuk mengetahui relevan atau tidaknya butir pertanyaan kuesioner.
2. Penguji diminta untuk menuliskan skor 1 atau 2 untuk butir pertanyaan yang dianggap kurang relevan sehingga kurang disetujui dan skor 3 atau 4 untuk butir pertanyaan yang dianggap relevan sehingga dapat disetujui.
3. Kolom keterangan digunakan untuk memberikan informasi letak kekurangan dalam instrumen pertanyaan yang sedang diuji.

Identitas Penguji Instrumen :

Nama : Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.

NIP : 199308042020122008

Link Acuan Instrumen :

https://drive.google.com/drive/folders/130M1qNiLSAV6a9x0SIVgbd2XbbG-f4IL?usp=drive_link

Hasil Uji Ahli oleh Penguji Ahli 1 :

https://drive.google.com/drive/folders/1L1-EHFTfA-TfbrvOZdITp_AgPfmEwOvv?usp=drive_link

Petunjuk untuk Pengguna :

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap fitur dan layanan pada aplikasi.

- Fitur adalah menu atau fungsi yang tersedia di dalam aplikasi, seperti notifikasi, pencarian, dan informasi status pesanan.
- Layanan adalah bentuk pelayanan dalam setiap fitur aplikasi yang dirasakan langsung oleh pengguna, seperti layanan antar-jemput, ketepatan waktu, serta kualitas pelayanan dari mitra atau driver.

Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan	Ahli 2		Keterangan
				Kurang Setuju (Skor 1-2)	Setuju (Skor 3-4)	
Performance	Throughput	PER1	Aplikasi Kapajuma dapat menyelesaikan proses transaksi dalam jumlah besar tanpa penundaan.		4	
		PER2	Aplikasi Kapajuma menghasilkan output sesuai dengan data yang saya input.		4	
		PER3	Aplikasi Kapajuma dapat memproses lebih dari satu pemesanan layanan tanpa mengalami hambatan.		4	
	Respons Time	PER4	Aplikasi Kapajuma mampu memberikan respons dengan cepat terhadap		4	

			permintaan maupun pembatalan suatu perintah			
		PER5	Aplikasi Kapajuma melakukan pemrosesan data dengan cepat.		4	
		PER6	Aplikasi Kapajuma dapat dengan cepat menampilkan hasil segera setelah perintah dikirim.		4	
	Kelengkapan	PER7	Proses pembayaran pada semua layanan dapat dilakukan secara langsung dalam Aplikasi Kapajuma.		4	
		PER8	Proses pemesanan dalam semua fitur lengkap dengan pemilihan jasa/barang, pemilihan lokasi, dan harga total.		4	
		PER9	Penggunaan layanan di Aplikasi Kapajuma tidak memerlukan dukungan aplikasi lain.		4	
	Toleransi Kesalahan	PER10	Aplikasi Kapajuma jarang mengalami gangguan seperti eror.		4	
		PER11	Jika terjadi eror, Aplikasi Kapajuma dapat pulih atau kembali normal dengan cepat.		4	
		PER12	Aplikasi Kapajuma jarang menyebabkan kehilangan		4	



Information and Data	Open Question Content		data akibat kesalahan teknis.			
			Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait kinerja Aplikasi Kapajuma, khususnya dalam hal kelancaran pemrosesan, kecepatan respons, kelengkapan fitur, serta error atau gangguan sistem?		4	
			Bagaimana masukan Anda terkait kinerja Aplikasi Kapajuma, khususnya dalam hal kelancaran pemrosesan, kecepatan respons, kelengkapan fitur, serta error atau gangguan sistem?		4	
	Akurasi	IAD1	Informasi toko (jam operasional dan status buka/tutup) yang ditampilkan pada aplikasi sesuai dengan kondisi sebenarnya.		4	
		IAD2	Informasi terkait jumlah transaksi ditampilkan secara akurat dan benar.		4	
		IAD3	Informasi yang diberikan melalui notifikasi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.		4	

	Relevansi Informasi	IAD4	Informasi Produk seperti Lokasi pengiriman dan harga ditampilkan sesuai dengan yang dibutuhkan.		4	
		IAD5	Fitur pesanan menyediakan informasi yang berguna seperti riwayat pesanan yang lengkap.		4	
		IAD6	Informasi mitra atau tenaga layanan seperti rating toko dan tingkat respons chat berguna untuk mempermudah pemilihan layanan.		4	
	Penyajian Informasi	IAD7	Simbol, ilustrasi, ikon, atau istilah yang digunakan dalam Aplikasi Kapajuma mudah dimengerti.		4	
		IAD8	Bahasa yang digunakan dalam Aplikasi Kapajuma mudah dimengerti.		4	
		IAD9	Urutan informasi yang ditampilkan sesuai alur yang dibutuhkan seperti informasi persentase chat sebelum melakukan chat kepada penjual dan informasi lokasi sebelum pemesanan.		4	
	Open Question Content		Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait informasi dan data pada		4	

Economic			layanan Kapajuma, khususnya mengenai ketepatan, kesesuaian, dan cara penyajian informasi?			
			Bagaimana masukan Anda terkait informasi dan data pada layanan Kapajuma, khususnya mengenai ketepatan, kesesuaian, dan cara penyajian informasi?		4	
	Reusabilitas	ECO1	Fitur dalam Aplikasi Kapajuma terasa familiar sehingga mudah dipahami.		4	
		ECO2	Penggunaan aplikasi Kapajuma terasa efisien karena mengadopsi fitur-fitur yang sudah familiar pada aplikasi lain.		4	
		ECO3	Aplikasi Kapajuma menggunakan fitur yang umum seperti aplikasi sejenis sehingga mudah dipelajari.		4	
	Sumber Daya	ECO4	Ketersediaan mitra atau penyedia layanan pada aplikasi Kapajuma sudah memadai untuk mendukung layanan yang saya gunakan.		4	
		ECO5	Sumber daya layanan Kapajuma, seperti mitra jasa atau driver, tersedia		4	

			secara memadai untuk mendukung operasional layanan.			
		ECO6	Kualitas layanan yang dimiliki kapajuma sesuai dengan harga yang ditawarkan.		4	
	Open Question Content		Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait aspek ekonomi, khususnya mengenai kemudahan penggunaan, rasa familiar, dan kesesuaian antara harga dengan sumber daya/layanan yang diberikan oleh Kapajuma?		4	
			Bagaimana masukan Anda terkait aspek ekonomi khususnya mengenai kemudahan penggunaan, rasa familiar, atau kesesuaian antara harga dengan sumber daya/layanan yang diberikan oleh Kapajuma?		4	
Control and Security	Integritas	COS1	Ketika saya login pada aplikasi, saya mendapat akses yang sesuai yaitu sebagai konsumen.		4	



		COS2	Aplikasi Kapajuma dilengkapi dengan fitur password dan verifikasi email sehingga data terlindungi dengan aman.		4	
		COS3	Aplikasi Kapajuma tidak pernah mengalami gangguan keamanan atau akses yang mencurigakan.		4	
	Keamanan	COS4	Aplikasi Kapajuma menjaga informasi pribadi seperti nama, nomor telepon dan email dengan baik.		4	
		COS5	Aplikasi Kapajuma menjaga privasi lokasi pengguna dengan membatasi akses lokasi hanya saat layanan digunakan, baik untuk pengantaran maupun pemesanan jasa.		4	
		COS6	Aplikasi Kapajuma memberikan keamanan transaksi untuk seluruh fitur.		4	
	Open Question Content		Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait perlindungan akses dan keamanan privasi pada layanan Kapajuma?		4	

			Bagaimana Anda terkait perlindungan akses dan keamanan privasi pada layanan Kapajuma?"		4	
<i>Efficiency</i>	Usabilitas	EFF1	Saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi Kapajuma tanpa perlu panduan penggunaan aplikasi.		4	
		EFF2	Aplikasi Kapajuma memiliki navigasi yang jelas.		4	
		EFF3	Fitur-fitur dalam aplikasi Kapajuma mudah digunakan.		4	
	Maintainabilitas	EFF4	Layanan <i>Customer service</i> dapat dihubungi ketika terjadi permasalahan.		4	
		EFF5	Solusi yang diberikan oleh <i>customer service</i> bersifat jelas dan mudah diikuti.		4	
		EFF6	Layanan <i>Customer Service</i> tidak membutuhkan waktu yang lama dalam memberikan solusi dari permasalahan.		4	
	Open Question Content		Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait efisiensi penggunaan layanan Kapajuma, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan		4	



			dan waktu tanggap layanan customer service?			
			Bagaimana masukan Anda terkait efisiensi penggunaan layanan Kapajuma, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan dan waktu tanggap layanan customer service?		4	
<i>Service</i>	Reliabilitas	SER1	Penyedia layanan Kapajuma menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan lokasi pengguna dengan baik sehingga menumbuhkan rasa percaya.		4	
		SER2	Penyedia layanan Kapajuma memberikan rasa aman dengan mematuhi aturan dan etika dalam menjalankan layanan.		4	
		SER3	Penyedia layanan dengan aman dan memastikan barang atau jasa diterima sesuai tujuan. Kapajuma memberikan layanan secara aman dan memastikan barang atau jasa diterima		4	

			sesuai dengan tujuan layanan.			
	Akurasi	SER4	Penyedia layanan Kapajuma memberikan layanan sesuai dengan waktu atau jadwal yang tertera pada aplikasi.		4	
		SER5	Penyedia layanan Kapajuma memberikan layanan sesuai dengan lokasi yang tercantum pada aplikasi.		4	
		SER6	Penyedia layanan Kapajuma menjalankan jenis dan ruang lingkup layanan sesuai dengan informasi yang tertera pada aplikasi.		4	
	Open Question Content		Apa saja kendala yang Anda rasakan terkait kualitas layanan Kapajuma, khususnya mengenai keandalan dan ketepatan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan?		4	
			Bagaimana masukan Anda terkait kualitas layanan Kapajuma, khususnya mengenai keandalan dan ketepatan layanan yang		4	

		diberikan oleh penyedia layanan?			
--	--	----------------------------------	--	--	--

Singaraja, 9 Januari 2026

Penguji Ahli 2,



Ir. Putu Yulia Pratiwi, 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
30	0.361	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

UJI Kuesioner Evaluasi Tingkat Kepuasan Penggur ☆

Published

Questions Responses 32 Settings

Nama

30 responses

I Wayan Artodi

Tata

KIRA ARIANTI

Nyoman Danang

Ari Santini

Ketut Darmawan

Komang Artini Widya Dewi

Tarisa Dewi



B. Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS

		Correlations					
		PER1	PER2	PER3	PER4	PER5	PER6
SER4	Pearson Correlation	.315	.315	.155	.082	.324	.115
	Sig. (2-tailed)	.090	.090	.414	.666	.081	.547
	N	30	30	30	30	30	30
SER5	Pearson Correlation	.392*	.409*	.464**	.633**	.327	.627**
	Sig. (2-tailed)	.032	.025	.010	.000	.077	.000
	N	30	30	30	30	30	30
SER6	Pearson Correlation	.015	.471**	.428*	.503**	.118	.507**
	Sig. (2-tailed)	.939	.009	.018	.005	.533	.004
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.458*	.701**	.692**	.644**	.404*	.554**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.000	.027	.001
	N	30	30	30	30	30	30

		Correlations					
		PER7	PER8	PER9	PER10	PER11	PER12
SER4	Pearson Correlation	.139	.000	.134	.455*	.404*	.227
	Sig. (2-tailed)	.464	1.000	.480	.012	.027	.227
	N	30	30	30	30	30	30
SER5	Pearson Correlation	.451*	.520**	.438*	.518**	.398*	.424*
	Sig. (2-tailed)	.012	.003	.015	.003	.029	.019
	N	30	30	30	30	30	30
SER6	Pearson Correlation	.102	.236	.120	.348	.435*	.461*
	Sig. (2-tailed)	.590	.210	.526	.059	.016	.010
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.474**	.512**	.486**	.451*	.609**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.008	.004	.006	.012	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30



Correlations

		IAD1	IAD2	IAD3	IAD4	IAD5	IAD6
SER4	Pearson Correlation	.651**	.188	.143	.147	-.034	.035
	Sig. (2-tailed)	.000	.319	.450	.438	.860	.854
	N	30	30	30	30	30	30
SER5	Pearson Correlation	.376*	.409*	.207	.447*	.468**	.448*
	Sig. (2-tailed)	.040	.025	.272	.013	.009	.013
	N	30	30	30	30	30	30
SER6	Pearson Correlation	.430*	.346	.313	.417*	.247	.348
	Sig. (2-tailed)	.018	.061	.092	.022	.188	.059
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.440*	.654**	.474**	.558**	.432*	.411*
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.008	.001	.017	.024
	N	30	30	30	30	30	30

Correlations

		IAD7	IAD8	IAD9	ECO1	ECO2	ECO3
SER4	Pearson Correlation	.210	.366*	.070	.460*	.180	.135
	Sig. (2-tailed)	.265	.047	.715	.011	.342	.479
	N	30	30	30	30	30	30
SER5	Pearson Correlation	.444*	.520**	.612**	.743**	.240	.237
	Sig. (2-tailed)	.014	.003	.000	.000	.202	.208
	N	30	30	30	30	30	30
SER6	Pearson Correlation	.387*	.488**	.404*	.518**	.301	.268
	Sig. (2-tailed)	.034	.006	.027	.003	.106	.153
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.505**	.745**	.547**	.813**	.567**	.559**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.002	.000	.001	.001
	N	30	30	30	30	30	30



Correlations

		ECO4	ECO5	ECO6	COS1	COS2	COS3
SER4	Pearson Correlation	.609**	.205	.414*	.274	.101	.105
	Sig. (2-tailed)	.000	.276	.023	.144	.595	.581
	N	30	30	30	30	30	30
SER5	Pearson Correlation	.329	.395*	.608**	.772**	.603**	.553**
	Sig. (2-tailed)	.076	.031	.000	.000	.000	.002
	N	30	30	30	30	30	30
SER6	Pearson Correlation	.433*	.264	.329	.816**	.666**	.366*
	Sig. (2-tailed)	.017	.158	.076	.000	.000	.047
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.402*	.394*	.796**	.621**	.627**	.488**
	Sig. (2-tailed)	.028	.031	.000	.000	.000	.006
	N	30	30	30	30	30	30

Correlations

		COS4	COS5	COS6	EFF1	EFF2	EFF3
SER4	Pearson Correlation	.000	.040	.074	.000	.000	-.038
	Sig. (2-tailed)	1.000	.834	.699	1.000	1.000	.842
	N	30	30	30	30	30	30
SER5	Pearson Correlation	.505**	.590**	.608**	.448*	.373*	.512**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.000	.013	.042	.004
	N	30	30	30	30	30	30
SER6	Pearson Correlation	.398*	.644**	.676**	.203	.264	.404*
	Sig. (2-tailed)	.029	.000	.000	.282	.158	.027
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.578**	.635**	.581**	.471**	.473**	.487**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.009	.008	.006
	N	30	30	30	30	30	30



Correlations

		EFF4	EFF5	EFF6	SER1	SER2	SER3
SER4	Pearson Correlation	-.125	-.205	-.126	.393*	.417*	.277
	Sig. (2-tailed)	.512	.276	.509	.031	.022	.138
	N	30	30	30	30	30	30
SER5	Pearson Correlation	.471**	.345	.427*	.589**	.821**	.403*
	Sig. (2-tailed)	.009	.062	.019	.001	.000	.027
	N	30	30	30	30	30	30
SER6	Pearson Correlation	.230	.204	.169	.307	.678**	.394*
	Sig. (2-tailed)	.222	.278	.371	.099	.000	.031
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.499**	.405*	.431*	.795**	.845**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.005	.026	.017	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

Correlations

		SER4	SER5	SER6	TOTAL
SER4	Pearson Correlation	1	.341	.265	.399*
	Sig. (2-tailed)		.065	.158	.029
	N	30	30	30	30
SER5	Pearson Correlation	.341	1	.851**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.065		.000	.000
	N	30	30	30	30
SER6	Pearson Correlation	.265	.851**	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.158	.000		.000
	N	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.399*	.870**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	.029	.000	.000	
	N	30	30	30	30

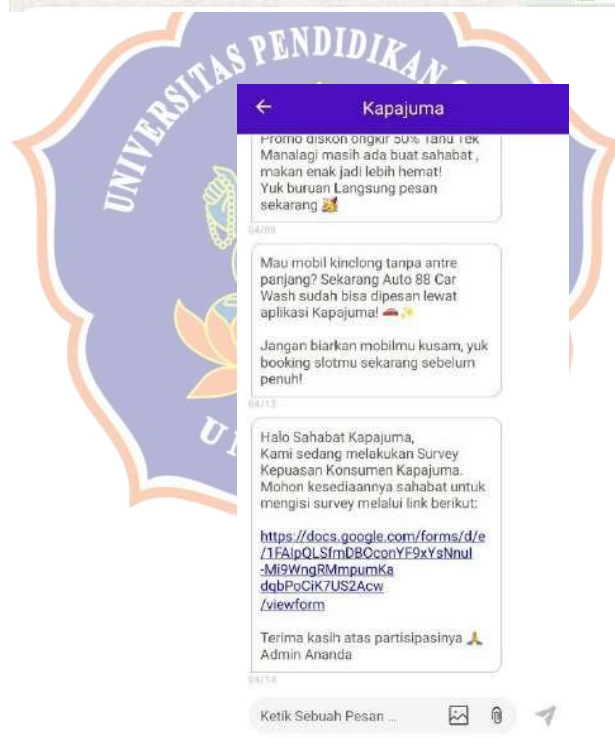
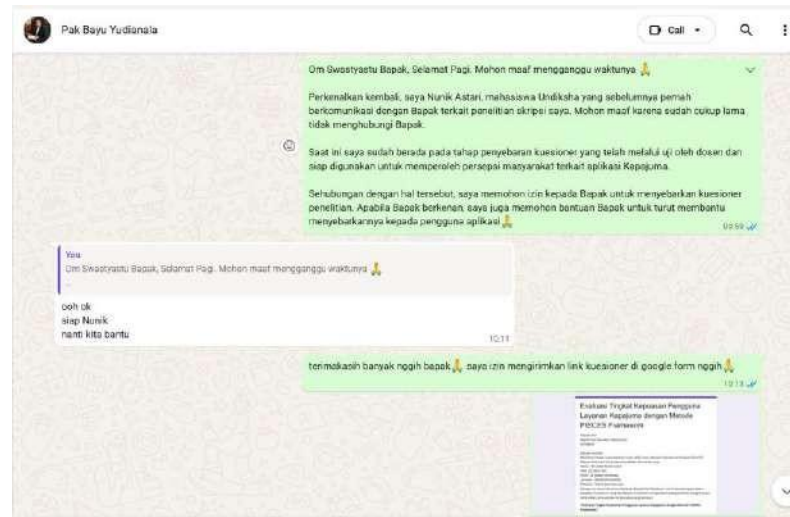
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

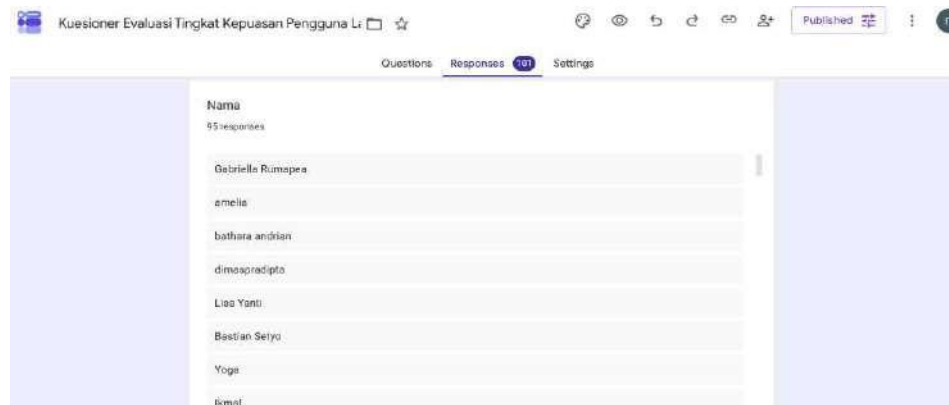


Lampiran 11 Penyebaran Kuesioner

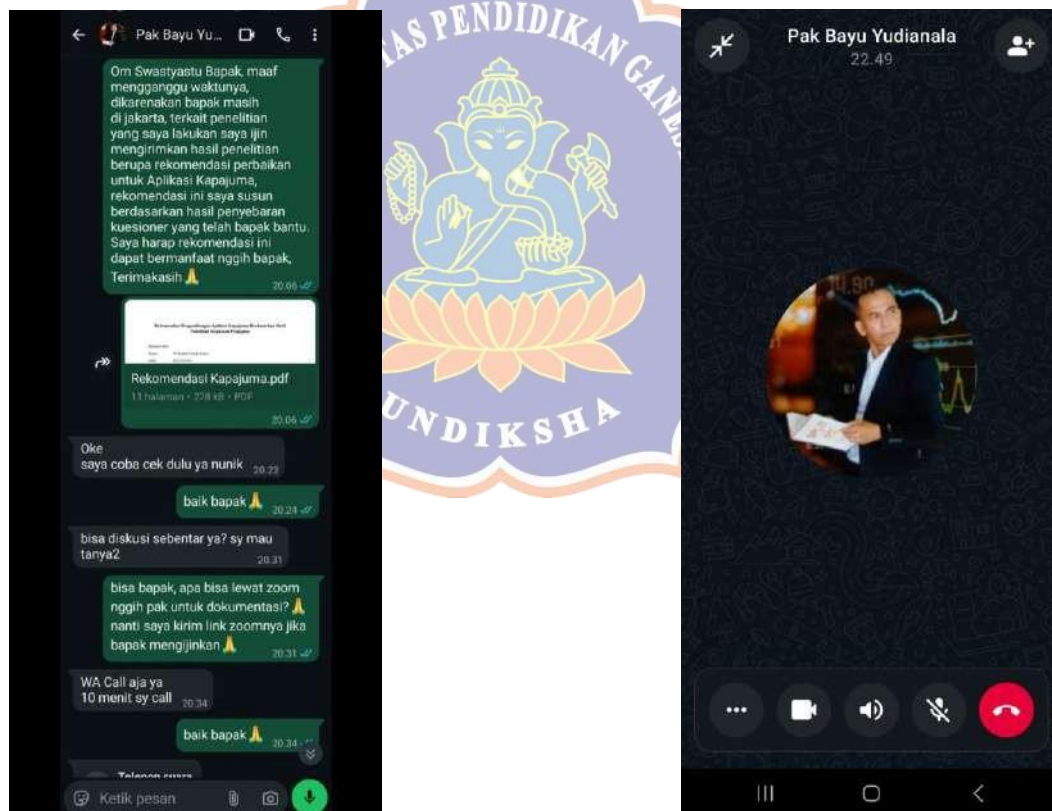
A. Dokumentasi permohonan izin dan bantuan penyebaran kuesioner kepada Bapak Bayu Yudianala selaku *Founder* Kapajuma



B. Dokumentasi hasil penyebaran kuesioner



Lampiran 12 Penyampaian Hasil Penelitian dan Rekomendasi Perbaikan



RIWAYAT HIDUP



Ni Kadek Nunik Astari adalah penulis skripsi dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Layanan Kapajuma dengan Metode *PIECES Framework*” pada tahun 2026. Penulis adalah anak kedua dari dua bersaudara yang dilahirkan dari keluarga

Bapak I Nyoman Danang Sulaksana dan Ibu Ni Wayan Kasih. Penulis lahir di Gianyar pada tanggal 10 Agustus 2003. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Seluruh keluarga penulis bertempat tinggal di Br. Tengah, Desa Tegallalang, Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali.

Riwayat pendidikan penulis berawal dari pendidikan anak usia dini di TK Pusaka Bujangga kumara yang lulus pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Tegallalang yang lulus pada tahun 2016. Setelah itu, penulis menempuh pendidikan di SMP Negeri 1 Tegallalang yang lulus pada tahun 2019, lalu melanjutkan ke SMA Negeri 1 Tegallalang dan lulus pada tahun 2022. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan tinggi pada Program Studi S1 Sistem Informasi, jurusan Teknik Informatika, fakultas Teknik dan Kejuruan, di Universitas Pendidikan Ganesha sebagai mahasiswa angkatan 2022.