

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI SIGNAL DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *SYSTEM USABILITY SCALE*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dan usability terhadap aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) di wilayah SAMSAT Lhokseumawe dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *System Usability Scale* (SUS). Metode IPA digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian antara kinerja aplikasi dengan tingkat kepentingan pengguna, sedangkan SUS digunakan untuk menilai tingkat kemudahan, efektivitas, dan kenyamanan penggunaan aplikasi. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 300 responden pengguna aktif aplikasi SIGNAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kesesuaian (Tki) sebesar 62,23% yang menandakan bahwa kinerja aplikasi belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan analisis kuadran IPA, terdapat empat atribut yang masuk dalam prioritas utama perbaikan, yaitu kecepatan respon aplikasi, kelancaran proses pembayaran, keandalan fitur, dan kemampuan aplikasi dalam membantu menyelesaikan masalah pengguna. Sementara itu, hasil pengujian *System Usability Scale* (SUS) memperoleh skor rata-rata 52,8 yang berada pada persentil ke-35 dengan *grade* D serta termasuk dalam kategori marginal pada skala penerimaan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi SIGNAL telah mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan secara digital, masih diperlukan peningkatan pada aspek teknis dan sosial seperti stabilitas sistem, kecepatan respon, serta sosialisasi dan edukasi kepada pengguna agar aplikasi dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

Kata Kunci: *Kepuasan Pengguna, Usability, Importance Performance Analysis (IPA), System Usability Scale (SUS), SIGNAL.*

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI
SIGNAL DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS DAN *SYSTEM USABILITY SCALE***

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of user satisfaction and usability of the SIGNAL (SAMSAT Digital Nasional) application in the SAMSAT Lhokseumawe area using the Importance Performance Analysis (IPA) and System Usability Scale (SUS) methods. The IPA method measures the conformity between the application's performance and the importance level perceived by users, while the SUS method evaluates usability aspects such as ease of use, effectiveness, and user comfort. Data were collected through questionnaires distributed to 300 active users of the SIGNAL application. The results show that the average Conformity Level (Tki) is 62.23%, indicating that the application's performance has not fully met user expectations. Based on the IPA quadrant analysis, four attributes were identified as top priorities for improvement: response speed, smooth payment process, feature reliability, and the application's ability to help users solve problems. Meanwhile, the System Usability Scale (SUS) test obtained an average score of 52.8, corresponding to the 35th percentile, grade D, and categorized as marginal on the acceptability scale. These findings indicate that although the SIGNAL application has simplified the process of vehicle tax payment digitally, improvements are still needed in both technical and social aspects, such as system stability, response speed, and user education, to ensure optimal utilization by the public.

Keywords: *User Satisfaction, Usability, Importance Performance Analysis (IPA), System Usability Scale (SUS), SIGNAL.*