

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu aspek penting dalam tugas dan tanggung jawab instansi Pemerintah. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan. Sebelum terbit Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, banyak instansi pemerintah kurang partisipatif di dalam pengelolaan pengaduan Masyarakat. Mengatasi hal tersebut diterbitkanlah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

Seiring dengan perkembangan zaman, terutama dalam era teknologi informasi, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi semakin relevan dan mendesak. Setelah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disahkan dan diberlakukan, penyelenggara pelayanan publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi Masyarakat. Masyarakat tentunya ikut berpartisipasi dalam meningkatkan layanan-layanan yang diberikan kepada instansi Pemerintah dengan cara menyampaikan aspirasinya terkait kritik ataupun saran sehingga instansi tersebut akan mudah menganalisis apa kebutuhan Masyarakat dalam pelayanan yang diberikan.

Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng sebagai salah satu instansi Pemerintah telah mengadopsi teknologi informasi berbasis *Website* dalam pelayanannya, untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan serta mengetahui apa kebutuhan Masyarakat, Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng telah membuat sebuah sistem layanan pengaduan Masyarakat berbasis *Website* untuk menangani semua pengaduan Masyarakat terkait masalah pertanahan. Pengelolaan tanah dan aset pertanahan, sering kali timbul permasalahan seperti sengketa tanah, sertipikat yang hilang atau palsu, dan berbagai masalah lainnya

terkait pelayanan. Menjawab kebutuhan Masyarakat dalam menyampaikan permasalahan dan pengaduan terkait pertanahan, Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng telah menyediakan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat melalui *Website* resmi mereka.

Sistem informasi tersebut memberikan kemudahan bagi Masyarakat untuk melaporkan masalah pertanahan yang dihadapi secara *Online*, jadi Masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor pelayanan. Langkah ini telah membantu meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan Masyarakat dalam menyampaikan pengaduan mereka. Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat yang sudah berjalan tersebut sangat membantu didalam pelayanan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng, namun didalam pelaksanaan pelayanan pengaduan tersebut masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi. Kendala yang ditemui adalah kurangnya efektivitas, efisiensi, keamanan dalam penanganan laporan pengaduan, hal tersebut didukung dengan adanya hasil pengujian awal sistem yang dapat dilihat pada Lampiran 01. Hasil Pengujian Awal Sistem Pada Sisi Masyarakat dan Lampiran 02. Hasil Pengujian Awal Sistem Pada Sisi Pegawai, dimana rata-rata persentase yang dihasilkan dari pengujian tersebut masih tergolong kecil yaitu dibawah 70%, berdasarkan pengujian tersebut perlu adanya peningkatan pada bagian keamanan data, informasi terkait pengaduan, fitur-fitur pendukung sistem, transparansi informasi pengaduan, serta tampilan antarmuka pengguna pada sistem pengaduan, hal tersebut yang mendasari dilakukannya penelitian ini untuk mengembangkan sistem agar memperbaiki dan meningkatkan persentase diatas 70%.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi pelayanan pengaduan dan keamanan dari data pengaduan, serta meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem, untuk itu didalam pengujian sistem menggunakan dua metode yaitu *User Acceptance Test (UAT)* untuk mengukur kelayakan sistem serta kepuasan pengguna terhadap sistem yang sudah terimplementasi, penggunaan metode ini karena metode pengujian *User Acceptance Test (UAT)* adalah proses verifikasi bahwa solusi yang dibuat dalam sistem sudah sesuai untuk pengguna (Suprpto, 2021), dan juga metode *Black Box Test* untuk mengukur dari segi fungsionalitas sistem, diharapkan pelayanan pengaduan di Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng dapat menjadi lebih efektif,

efisien, dan sesuai terhadap kebutuhan pengguna. Pengembangan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat ini, menggunakan metode *Successive Approximation Model* (SAM) sebagai pendekatan utama atau kerangka kerja untuk pengembangan sistem dan juga metode penelitian ini.

Metode SAM dipilih karena selain itu karena metode ini sangat fleksibel untuk digunakan yaitu memungkinkan perubahan desain dan fungsionalitas sistem bahkan ketika pengembangan sudah dimulai, selain dari itu keterlibatan pengguna yang sangat intensif dari awal proses pengembangan membuat pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan pengguna, ada berbagai macam metode pengembangan sistem seperti *Waterfall Model*, *Spiral Model*, *Agile Development*, *RAD*, *XP*, *Lean Software Development*, *V-Model*, dan lainnya, metode *Successive Approximation Model* (SAM) yang dimana ditemukan pada tahun 2012 oleh Dr. Michael Allen yang menjadi sebuah kemajuan dari model pengembangan perangkat lunak (Jung dkk., 2019), metode SAM menyederhanakan tahap-tahap model ADDIE, dengan potensi menghilangkan langkah-langkah yang tidak perlu, dan merupakan model berulang yang meningkatkan kualitas produk akhir (Mahendra & Asmarajaya, 2022).

Metode *Successive Approximation Model* (SAM) adalah versi yang disederhanakan dari model ADDIE, dirancang khusus untuk mendorong umpan balik dan membangun model kerja pada awal proses. ADDIE telah dikritik karena terlalu sistematis, linear, *inflexible*, membatasi, dan memakan waktu dalam implementasinya (Ali, 2021), sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian campuran yaitu kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini akan memberikan manfaat bagi Masyarakat dalam memperoleh penyelesaian masalah pertanahan yang lebih cepat dan transparan, serta membantu Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng dalam mengelola laporan pengaduan dengan lebih terstruktur dan efektif.

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian tidak jauh melebar dari tujuan awal dan tepat waktu, maka perlu adanya sebuah Batasan masalah pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pada tahap evaluasi sistem yang sudah jadi, akan diberikan maksimal dua kali interupsi yang akan dilakukan pada sistem, Dimana hak untuk

melakukan interupsi diberikan ke Admin *Website* Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng.

2. Target peningkatan persentase pengujian UAT pada indikator keamanan data, informasi terkait pengaduan, fitur-fitur pendukung sistem, transparansi informasi pengaduan, serta tampilan antarmuka pengguna pada sistem pengaduan.
3. Target minimum peningkatan persentase pada pengujian UAT yaitu diatas 75%.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana rancangan pengembangan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat berbasis *Website* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng menggunakan metode *Successive Approximation Model*?
2. Bagaimana hasil pengujian sistem yang dikembangkan pada Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng?

1.4 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengembangkan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat berbasis *Website* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng menggunakan metode *Successive Approximation Model*.
2. Mengetahui hasil pengujian sistem yang dikembangkan tersebut, untuk memastikan bahwa sistem memenuhi standar yang telah ditetapkan dan dapat digunakan secara efektif oleh pengguna akhir dalam pengelolaan dan pelayanan pengaduan Masyarakat terkait masalah pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian tidak menyimpang dari tujuan awal dan tetap terarah maka perlu adanya sebuah Ruang Lingkup Penelitian pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini akan terdiri dari Masyarakat yang menggunakan layanan pertanahan dan petugas yang bekerja di Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng.
2. Penelitian ini akan menggunakan Metode *Successive Approximation Model* (SAM) sebagai kerangka kerja pengembangan sistem informasi, untuk pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi literatur, sedangkan pada tahap uji coba akan menggunakan metode *User Acceptance Test* (UAT) dan *Black Box Test*.

1.6 Manfaat

Manfaat dari penelitian Pengembangan Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis *Website* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng adalah sebagai berikut:

1. Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng:
 - a. Peningkatan efisiensi sistem layanan pengaduan dimana dapat membantu Kantor Pertanahan dalam mengelola pengaduan dengan lebih efisien, dan mempercepat penyelesaian pengaduan.
 - b. Memudahkan dalam mengelola data-data pengaduan yang masuk
 - c. Peningkatan kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang lebih cepat dan efisien dimana dapat akan membuat umpan balik terhadap Kantor Pertanahan akan menjadi baik.
2. Masyarakat:
 - a. Masyarakat akan memiliki akses yang lebih mudah memungkinkan mereka untuk mengajukan pengaduan atau masalah tanah secara *Online* tanpa harus datang langsung ke kantor.
 - b. Layanan pengaduan dapat diproses lebih cepat, sehingga Masyarakat akan mendapatkan respons yang lebih cepat terhadap permasalahan tanah mereka.
 - c. Sistem ini dapat meningkatkan transparansi dan keterbukaan proses

pengaduan, yang dapat membantu membangun kepercayaan Masyarakat.

3. Penulis:

- a. Penelitian ini dapat berkontribusi pada literatur ilmiah dalam bidang pengembangan sistem informasi, maupun pengembangan sistem menggunakan metode pengembangan *Successive Approximation Model (SAM)*.
- b. Penulis dapat memperoleh pengalaman praktis dalam merancang, mengembangkan, mengimplementasikan, dan menguji sistem berbasis *Web*.

