

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SENTUH TANAHKU DI KABUPATEN BULELENG MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Oleh
Komang Ayu Suputri, NIM 2115091014
Jurusan Teknik Informatika
Program Studi Sistem Informasi

ABSTRAK

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) merupakan lembaga yang menyelenggarakan urusan pertanahan di Indonesia. Namun, pada tahun 2021 ATR/BPN tercatat sebagai salah satu dari lima instansi dengan laporan terbanyak ke Ombudsman RI, yaitu 11,29% meningkat dari tahun sebelumnya sebesar 10,01%. Untuk meningkatkan kualitas layanan publik, dikembangkan aplikasi Sentuh Tanahku yang memberikan informasi pertanahan secara rutin dan transparan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Sentuh Tanahku di Kabupaten Buleleng serta mengetahui pengaruh variabel independen metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang meliputi *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna aplikasi dan dianalisis menggunakan metode statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 3.74. Variabel *Content* (3.87), *Accuracy* (3.65), *Format* (3.78), dan *Ease of Use* (3.87) berada pada kategori puas, sedangkan *Timeliness* memperoleh skor terendah (3.54) dengan kategori puas. Uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel *Content*, *Accuracy*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, sedangkan *Format* tidak berpengaruh signifikan.

Kata Kunci: Kepuasan pengguna, Sentuh Tanahku, EUCS, pelayanan publik digital

An Analysis of User Satisfaction with the Sentuh Tanahku Application in Buleleng Regency Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method

By

Komang Ayu Suputri, NIM 2115091014

Informatics Engineering

Information Systems Study Program

ABSTRACT

The Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN) is the institution responsible for land affairs in Indonesia. In 2021, ATR/BPN was recorded as one of the five government agencies with the highest number of public complaints to the Ombudsman RI, reaching 11.29%, an increase from 10.01% in 2020. To improve the quality of public services, the Sentuh Tanahku application was developed to provide routine and transparent land information. This study aims to analyze the level of user satisfaction with the Sentuh Tanahku application in Buleleng Regency and to determine the effect of independent variables based on the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, which consists of Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness, on user satisfaction. Data were collected through questionnaires distributed to 100 application users and analyzed using statistical methods. The results indicate that overall user satisfaction is in the satisfied category with an average score of 3.74. Content (3.87), Accuracy (3.65), Format (3.78), and Ease of Use (3.87) fall into the satisfied category, while Timeliness scored the lowest (3.54), categorized as satisfied. Hypothesis testing reveals that Content, Accuracy, Ease of Use, and Timeliness significantly influence User Satisfaction, while Format does not.

Keywords: *User satisfaction, Sentuh Tanahku, EUCS, digital public service*