

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi telah mengalami perkembangan pesat dalam era ini dan mempengaruhi semua aspek kehidupan manusia, baik dalam ranah pribadi, sosial, ekonomi, maupun pemerintahan. Inovasi digital yang terjadi secara pesat ini telah memberikan kesempatan untuk menciptakan solusi yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Transformasi digital yang tengah berlangsung ini tidak hanya terbatas pada sektor industri dan bisnis, tetapi juga merambah sektor publik, dimana teknologi berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Inovasi pada sektor publik atau lembaga penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk cara untuk membawa gagasan atau ide dalam pelaksanaannya, yang ditandai dengan perubahan signifikan, bersifat jangka panjang, dan memiliki cakupan luas. Implementasi inovasi ini diharapkan mampu membawa dampak besar baik pada lingkungan internal maupun eksternal organisasi (Sa'adah et al., 2022). Di Indonesia, digitalisasi layanan publik menjadi salah satu langkah strategis pemerintah dalam mempercepat proses administrasi, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta meningkatkan transparansi dalam pelayanan. Teknologi digital memungkinkan terciptanya berbagai aplikasi yang dapat mempercepat akses masyarakat terhadap berbagai layanan administrasi, yang sebelumnya mungkin membutuhkan waktu dan prosedur yang rumit. Selain itu, pencapaian kinerja yang maksimal dapat tercapai apabila perencanaan, strategi, dan penerapan teknologi informasi berjalan dengan

selaras (Ria & Budiman, 2021). Hal tersebut juga diterapkan di sektor pertanahan di Indonesia.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) merupakan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pertanahan dan suburusan tata ruang yang merupakan lingkup urusan pemerintah dibidang pekerjaan umum untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan Pemerintahan Negara. Pada tahun 2021, kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional termasuk dalam lima instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat ke Ombudsman RI dengan jumlah laporan mencapai 11,29% meningkat dari tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2020 yaitu 10,01% (Ombudsman Republik Indonesia, 2021). Keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara belum optimal. Hal ini dapat menjadi tantangan bagi penyelenggara untuk meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan fungsi pelayanan dengan lebih baik (Putri et al., 2022). Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional melalui Pusat Data dan Informasi Pertanahan Pangan Berkelanjutan (Pusdatin) telah meluncurkan aplikasi Sentuh Tanahku secara resmi ke publik pada Bulan Agustus 2021.

Aplikasi Sentuh Tanahku diterapkan berdasarkan Surat Edaran Menteri Agraria Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 13/SE/XII/2017 tentang Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku. Aplikasi Sentuh Tanahku dirancang dengan tujuan agar masyarakat bisa mendapatkan informasi pertanahan secara rutin dan transparan sehingga diharapkan setiap permasalahan tanah dapat dilakukan dengan lebih efisien karena masyarakat bisa melakukan cek informasi

kapanpun dan dimanapun. Aplikasi ini memiliki *fitur* untuk partisipasi plot bidang tanah jika sertifikat tanah yang dimiliki belum terdata sebagai persil bidang pada peta. Selain itu, terdapat layanan antrian *online* yang dimana pemohon bisa melakukan antrian *online* sebelum ke kantor pertanahan sesuai domisili, validasi berkas dan lokasi bidang. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan informasi mengenai persyaratan pengurusan layanan, lengkap dengan simulasi biaya pengurusan berkas secara interaktif (Sa'adah et al., 2022). Aplikasi Sentuh Tanahku adalah satu-satunya aplikasi yang dirancang untuk masyarakat Indonesia dengan tujuan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pemohon layanan pertanahan dalam mengakses layanan di Kantor Pertanahan sesuai domisilinya (Harahap et al., 2023). Dengan demikian, aplikasi berbasis digital ini dapat menjadi solusi atas tantangan pelayanan publik yang tidak terduga di era disrupsi (Wardani, 2020).

Kepuasan pengguna merupakan suatu fenomena psikologis yang berasal dari kebutuhan dan harapan mereka. Puas atau tidaknya pengguna bergantung pada seberapa besar perbedaan antara pengalaman aktual dan ekspektasi yang diinginkan (Fauzan, 2022). Sebuah aplikasi dalam sebuah organisasi dianggap dapat diandalkan jika sistem tersebut dapat memuaskan para penggunanya. Kepuasan pengguna mengindikasikan seberapa sukses pengembangan sebuah sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna dapat menjadi acuan dalam proses pengembangan sistem, serta dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan sistem yang diimplementasikan, karena kualitas sistem informasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna (Pratomo et al., 2023). Oleh karena itu, tingkat kepuasan pengguna menjadi utama dan sangat penting dalam mencapai kesuksesan dalam penerapan aplikasi Sentuh Tanahku dan dapat dilihat terdapat beberapa

permasalahan yang menunjukkan bahwa pengguna aplikasi merasa kurang puas terhadap aplikasi Sentuh Tanahku. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi dan memastikan bahwa kebutuhan dan harapan pengguna terpenuhi dengan baik, sangat penting untuk melakukan analisis kepuasan pengguna (Iswara, 2024). Analisis kepuasan pengguna penting dilakukan untuk memahami seberapa baik kinerja aplikasi berdasarkan tingkat kepuasan pengguna saat menggunakannya. Selain itu, Aplikasi Sentuh Tanahku adalah aplikasi publik yang memberikan layanan informasi pertanahan kepada masyarakat sehingga sangat penting karena digunakan secara wajib dan jangka panjang oleh pemilik tanah.

Berdasarkan sumber data terhitung dari 15 Desember 2024 dari *Google Play Store*, aplikasi Sentuh Tanahku sudah *download* sebanyak lebih dari 1.000.000 pada perangkat Android. Aplikasi Sentuh Tanahku merupakan salah satu aplikasi layanan publik yang digunakan untuk mendukung berbagai kebutuhan masyarakat terkait pertanahan, baik dari sisi informasi, administrasi, maupun transparansi layanan. Berdasarkan ulasan pengguna di *Google Play Store*, aplikasi Sentuh Tanahku memperoleh rating rata-rata 3.9 dari jumlah sebanyak 28.601 *review* pengguna yang menunjukkan bahwa masih ada sejumlah permasalahan yang mengurangi kepuasan pengguna. Selain itu, ulasan pengguna di *Google Play Store* menunjukkan bahwa masih banyak pengguna yang memberikan rating rendah untuk aplikasi ini. Keluhan dan masalah yang sering disampaikan oleh pengguna dari ulasan *Google play store* yaitu beberapa diantaranya adalah pengguna tidak bisa *login* dan *register* ke aplikasi, susahnya melakukan verifikasi, pengecekan berkas tidak sinkron antara aplikasi dan realita di kantor, aplikasi sering mengalami

error dan *bug* serta masih banyak pengguna yang memberikan ulasan dengan bintang 1 melalui *Google Play Store*.

Dari masalah tersebut menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Sentuh Tanahku masih belum efektif dan optimal yang dapat dilihat dari keluhan dan masalah yang disampaikan oleh pengguna melalui *Google Play Store*. Hal tersebut juga didukung dengan hasil wawancara awal dengan Bapak I Ngurah Adi Surya, S.Kom selaku Ahli Pertama Penata Pertanahan di Kantor Pertanahan Buleleng menyatakan keluhan atau masalah yang paling banyak disampaikan oleh pengguna terutama pengguna yang kurang paham teknologi yaitu pengguna merasa kesulitan untuk melakukan *login* ke aplikasi karena terkadang *username* dan *password* yang dimasukan sudah benar namun aplikasi sendiri menyatakan bahwa *username* dan *password* yang dimasukan salah. Tapi dilain sisi juga terdapat pengguna yang memang sering lupa pada *password* mereka sendiri sehingga menyebabkan kesulitan *login* ke aplikasi. Selain itu, terdapat pengguna yang merasa kesusahan untuk melakukan *registrasi* akun karena pengguna harus menunggu verifikasi dari pihak Badan Pertanahan Nasional. Selain itu, wawancara dengan beberapa pengguna diperoleh hasil dimana pengguna mengalami kendala ketika menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku. Kendala yang sering dialami oleh pengguna yaitu kesulitan login dimana pengguna tidak bisa membuka aplikasi sehingga menghambat proses pengguna. Selain itu, pengguna sering mengalami *loading time* pada fitur cek berkas. Ketika melakukan verifikasi akun, pengguna mengalami kesulitan dalam prosesnya. Pada fitur sertifikatku, pengguna tidak dapat menggunakan *scan barcode* sehingga pengguna harus input manual.

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan dalam mengevaluasi

kepuasan pengguna pada aplikasi Sentuh Tanahku sesuai dengan permasalahan yang ada. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *DeLone and McLean*, *PIECES Framework* dan *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna. Metode *DeLone and McLean* yaitu metode yang lebih mengukur keberhasilan atau kesuksesan sistem informasi yang berpengaruh pada manfaat yang diperoleh oleh organisasi. Metode *DeLone and McLean* memiliki enam variabel diantaranya yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), minat penggunaan (*intention to user*) dan dampak bersih (*net benefit*) (Puspitasari et al., 2020). Metode *PIECES Framework* adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan serta kepentingan sistem informasi (Kinanti et al., 2021). Metode ini lebih fokus mengevaluasi sistem informasi berdasarkan kinerja dan efisiensi serta tidak berfokus pada pengguna akhir. Metode *PIECES* merupakan metode yang pertama kali diperkenalkan oleh James Wetherbe dalam buku *System Analysis and Design Methods* yang ditulis oleh Whitten dan Bentley (2007). Metode ini memiliki enam variabel, yaitu *performance* (performa), *information* (informasi), *economic* (ekonomi), *control* (kontrol), *efficiency* (efisiensi), dan *service* (layanan). Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna dalam menggunakan sistem informasi baru yang lebih fokus pada adopsi teknologi dibandingkan pengalaman pengguna. Metode ini memiliki tiga variabel yaitu variabel persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), variabel kemudahan penggunaan (*Perceived Easy of Use*) dan variabel penerimaan (*Acceptance of IT*) (Maita & Majid, 2022). Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berfokus

untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi. Selain itu, metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sebuah sistem informasi yaitu dengan membandingkan antara harapan pengguna dengan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Setiawan & Novita, 2021). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebuah metode untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi (Novita & Helena, 2021). Pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi diantaranya yaitu Isi (*Content*), Ketepatan (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) (Doll & Torkzadeh, 1988).

Terkait keempat metode yang telah dijelaskan, metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sangat relevan dan sesuai dengan aplikasi Sentuh Tanahku yang merupakan aplikasi pemerintah yang digunakan oleh publik dengan tujuan memberikan informasi yang jelas (*Content*), informasi dan data yang akurat (*Accuracy*), tampilan yang sesuai (*Format*), kemudahan bagi user (*Ease of Use*) dan ketepatan waktu dalam menyampaikan informasi (*Timeliness*). Keterkaitan penelitian ini terhadap variabel pada model EUCS diperoleh berdasarkan hasil pelaksanaan observasi yang menunjukkan bahwa terdapat permasalahan pada kelima variabel yaitu pertama mengenai permasalahan pada variabel *content* adalah aplikasi Sentuh Tanahku beberapa fungsi sistem tidak berjalan dengan baik seperti fitur *swaploting* tidak muncul data plot dan fitur lokasi tanah yang tidak lagi menampilkan tanah disekitar pemilik tanah sehingga mengurangi kepuasan pengguna serta *captcha* menjadi tidak tersedia ketika *user* melakukan *update* akun.

Selain itu, pada fitur sertifikatku, pengguna tidak bisa menggunakan scan barcode secara efisien sehingga mengharuskan pengguna melakukan input manual. Permasalahan kedua yaitu pada variabel *accuracy* adalah pada *fitur* pengecekan berkas terdapat ketidaksinkronan antara aplikasi dan realita dimana pada aplikasi menyatakan bahwa berkas sudah selesai dan siap untuk diambil namun ketika pengguna datang ke bagian penyerahan produk ternyata berkas belum selesai. Selain itu, pada fitur verifikasi akun ada ketidakakuratan ketika mengakses dengan menggunakan kartu tanda penduduk. Ketiga mengenai variabel *format* yaitu pada aplikasi Sentuh Tanahku untuk keseluruhan format telah sesuai namun terdapat UI aplikasi tidak seragam pada page informasi layanan. Keempat mengenai variabel *ease of use* yaitu pada aplikasi Sentuh Tanahku ditemukan pada proses *login* dan registrasi akun dimana banyak pengguna yang merasa kesusahan atau tidak bisa ketika melakukan *login* akun karena sering terjadi kesalahan terutama untuk pengguna yang kurang mengerti teknologi. Kelima mengenai variabel *timeliness*, pada aplikasi Sentuh Tanahku dapat ditemukan *loading time* ketika digunakan pada *fitur* pengecekan lokasi bidang tanah dan pada fitur cek berkas dimana pengguna membutuhkan waktu yang lama untuk mengakses *fitur* tersebut.

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) banyak digunakan pada penelitian terkait kepuasan pengguna seperti penelitian (Sugandi & Halim, 2020) yang berjudul “Analisis *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Pada Aplikasi *Mobile* Universitas Bina Darma”. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebesar 100 responden. Hasil yang diperoleh yaitu variabel *x* yang terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* menunjukkan pengaruh terhadap variabel *Y* yaitu *User Satisfaction* sebesar 0.708 atau 70.8% yang dapat

disimpulkan bahwa dari 100 responden menghasilkan 70 responden merasa puas dengan aplikasi UBD *mobile* mahasiswa. Diketahui juga terdapat 2 variabel yang tidak berpengaruh yaitu variabel *format* dan *content* dan terdapat 3 variabel yang berpengaruh. Pada variabel *content*, *format*, *ease of use* diketahui pengguna merasa kurang puas dan diperlukannya peningkatan kualitas pada sisi *content*, *format*, *ease of use*. Pada penelitian (Sevtiyani & Fatikasari, 2020) dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II” yang diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa terdapat 2 variabel yang berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem DGS yaitu variabel *format* dengan nilai T sebesar 2,504 dan variabel *timeliness* dengan nilai T sebesar 2,265. Dari hasil tersebut menunjukkan tampilan *user interface* sistem DGS yang menarik dan kecepatan sistem DGS yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pengguna dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem DGS. Pada Penelitian (Widianto et al., 2024) dengan judul “Analisis Kepuasan Mitra Driver Gojek Terhadap Aplikasi Gopartner dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” yang diperoleh hasil bahwa terdapat tiga Variabel *Accuracy* (X2), Variabel *Format* (X3), dan Variabel *Timeliness* (X5) yang memiliki dampak besar terhadap kepuasan pengguna terhadap aplikasi GoPartner.

Berdasarkan permasalahan pada Aplikasi Sentuh Tanahku, penelitian ini dilaksanakan dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Sentuh Tanahku di Kabupaten Buleleng Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)". Penulis berharap penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengembang sistem untuk meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga aplikasi dapat berfungsi lebih efektif dan memenuhi

kebutuhan pengguna secara maksimal serta meningkatkan kualitas layanan digital di sektor pertanahan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana analisis tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Sentuh Tanahku menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Bagaimana pengaruh variabel-variabel dalam metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Sentuh Tanahku?
3. Bagaimana rekomendasi berdasarkan variabel pada aplikasi Sentuh Tanahku menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Sentuh Tanahku menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel dalam metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Sentuh Tanahku
3. Untuk memberikan rekomendasi berdasarkan variabel pada aplikasi Sentuh Tanahku menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

1.4 Batasan Masalah

1. Objek Penelitian yang digunakan adalah aplikasi Sentuh Tanahku
2. Penelitian ini berfokus untuk menganalisis kepuasan pengguna menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku
3. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku di wilayah Kabupaten Buleleng
4. Pengumpulan data responden dilaksanakan dengan melakukan survei dalam bentuk kuesioner secara *offline* dengan disebarkan kepada pengguna aplikasi Sentuh Tanahku di Kabupaten Buleleng
5. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan variabel dari metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use & Timeliness*

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menjadi wadah dalam meningkatkan dan mengembangkan kemampuan dan pengetahuan di bidang system informasi serta dapat memberikan pengalaman dan wawasan baru dalam menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi.

2. Bagi Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan aplikasi kedepannya yaitu dengan memberikan rekomendasi perbaikan yang bertujuan agar dapat

meningkatkan kualitas aplikasi sehingga dapat mendukung kinerja organisasi dalam memberikan layanan yang lebih efektif.

3. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat untuk lebih mudah dalam mengakses layanan yang ada dan memanfaatkan aplikasi dengan cara yang lebih efektif serta sesuai dengan kebutuhan mereka. Sehingga aplikasi tersebut dapat memberikan manfaat yang lebih maksimal dan manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat.

