

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perkembangan yang signifikan pada seluruh aspek kehidupan, termasuk pengelolaan dokumen. Inovasi yang berkembang adalah proses perpindahan media dari sertifikat analog ke digital. Salah satu aplikasi yang dikembangkan Kementerian Pertanahan dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) adalah aplikasi “Sentuh Tanahku” yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengakses berbagai layanan pertanahan secara digital.

Aplikasi “Sentuh Tanahku” ini menawarkan berbagai fitur, antara lain :

1. Informasi file: Menampilkan informasi kemajuan pengelolaan file dan informasi detail beberapa file.
2. Informasi sertifikat: Menampilkan daftar kepemilikan dan rincian sertifikat. Jika sertifikat entitas belum diberikan, pengguna dapat melaporkannya melalui aplikasi.
3. Menggambar parcel: Memungkinkan pengguna menggambar parcel di peta berdasarkan bentuk dan lokasinya.
4. Lokasi parcel: Menampilkan lokasi parcel pada peta interaktif berdasarkan data yang dimasukkan pengguna.
5. Informasi Pelayanan : Memberikan informasi mengenai syarat, biaya dan jangka waktu penyelesaian pelayanan pertanahan dan simulasi biaya.

Dengan demikian, meskipun aplikasi ini menawarkan beberapa kemudahan, implementasinya masih menghadapi beberapa tantangan, yaitu:

1. Terdapat keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama di daerah terpencil.
2. Tingkat literasi digital masyarakat masih bervariasi.
3. Hambatan teknis berupa kualitas data spasial, kecepatan sistem, dan keandalan aplikasi.

Dalam hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas aplikasi "Sentuh Tanahku" dalam mendukung digitalisasi layanan pertanahan serta mengidentifikasi hambatan yang dialami pengguna dalam implementasinya.

Untuk mengukur efektivitas aplikasi Sentuh Tanahku, penelitian ini menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003). Model ini merupakan salah satu pendekatan yang digunakan paling banyak untuk menilai baik atau tidaknya suatu sistem informasi. Model ini terdiri dari enam dimensi utama, yaitu:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) → Seberapa baik sistem dirancang dari aspek kemudahan navigasi, responsifitas, dan keandalan teknis.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) → Akurasi, relevansi, dan ketepatan data yang disajikan dalam aplikasi.
2. Kualitas Layanan (*Service Quality*) → Dukungan teknis dan layanan yang diberikan kepada pengguna dalam mengakses dan menggunakan aplikasi.
3. Penggunaan Sistem (*Use of System*) → Bagaimana sering dan cara pengguna berinteraksi dengan aplikasi dalam aktivitas pertanahan.
4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) → Penilaian subjektif pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi.
5. *Organizational Impact* → Manfaat yang diberikan aplikasi kepada lembaga terkait dalam meningkatkan efisiensi layanan pertanahan.

Dalam Model DeLone & McLean (2003) yang digunakan memiliki Kelebihan dan Kekurangan sebagai berikut :

Kelebihan:

1. Pendekatan yang komprehensif → Model ini tidak hanya menilai aspek teknis, tetapi juga dampak terhadap organisasi dan kepuasan pengguna.
2. Dapat diterapkan pada berbagai sistem informasi → Cocok untuk mengevaluasi aplikasi layanan publik seperti Sentuh Tanahku.
3. Mengukur keberhasilan sistem dalam jangka panjang → Tidak hanya mengandalkan pengalaman pengguna, tetapi juga dampaknya terhadap institusi.

Kekurangan:

1. Memerlukan data yang luas → Untuk mendapatkan hasil yang valid, penelitian harus melibatkan banyak pengguna dan organisasi terkait.
2. Tidak fokus pada faktor eksternal → Faktor seperti kebijakan pemerintah atau hambatan infrastruktur tidak secara langsung masuk dalam dimensi model ini.
3. Kompleksitas dalam pengukuran → Terdapat keperluan metode analisis data yang lebih dalam untuk menilai masing-masing dimensi dengan lebih tepat.

Penelitian ini akan mengukur efektivitas aplikasi Sentuh Tanahku berdasarkan Model DeLone & McLean (2003) untuk mengukur kesuksesan sistem melalui sistem kualitas sistem, informasi, layanan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, dan dampak organisasi. Dengan mengetahui sampai sejauh mana aplikasi ini telah mencapai standar sistem keberhasilan, diharapkan dapat memberikan rekomendasi pengembangan yang lebih optimal untuk meningkatkan kualitas layanan pertanahan digital Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penelitian merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa efektifkah aplikasi “Sentuh Tanahku” dalam mendigitalisasikan layanan pertanahan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur dan layanan dalam aplikasi “Sentuh Tanahku”?

1.3 Ruang Lingkup

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan “Sentuh Tanahku” oleh ATR/BPN khususnya dalam proses digitalisasi layanan pertanahan. Area fokus mencakup:

1. Evaluasi Efektivitas Aplikasi: Menentukan seberapa efektif aplikasi dalam membantu masyarakat mengakses layanan pertanahan secara digital. Untuk mengukur efektivitas ini, digunakan metode pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif berbasis survei.
2. Tingkat Kepuasan Pengguna: Mengevaluasi pengalaman pengguna dengan aplikasi dalam hal aksesibilitas, fitur, keamanan, dan keandalan sistem.
3. Hambatan dalam Implementasi: Mengidentifikasi masalah yang dihadapi pengguna seperti kesulitan operasional dengan aplikasi, keterbatasan akses, dan masalah teknis lainnya.
4. Populasi : Dengan menetapkan kriteria dalam penentuan populasi responden sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria sampel meliputi:
 1. Pernah menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku minimal satu kali dan mempunyai sertifikat digital di kota Salatiga.
 2. Bertempat tinggal di Kota Salatiga dengan minimal pendidikan

SMA sederajat maksimal S1

3. Memiliki pengalaman langsung dalam mencari atau mengakses informasi pertanahan melalui aplikasi tersebut.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengevaluasi efektivitas aplikasi “Sentuh Tanahku” dalam mendigitalisasi layanan pertanahan.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur dan layanan aplikasi “Sentuh Tanahku”.

1.5 Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi efektivitas aplikasi “Sentuh Tanahku” dalam mendukung digitalisasi layanan administrasi pertanahan. Untuk mengukur efektivitas ini, digunakan metode pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif berbasis survei.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut.
3. Menilai kepuasan pengguna terhadap fitur dan layanan yang disediakan dalam aplikasi.
4. Mengembangkan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja aplikasi agar secara optimal mendukung digitalisasi media dan layanan pertanahan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

I – Pendahuluan – Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan permasalahan, proyeksi, tujuan, dan kegunaannya, serta sistematika dalam penulisan.

II – Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori - Bab ini membahas Teori dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan digitalisasi layanan pertanahan serta evaluasi aplikasi mobile.

III – Metode Penelitian - Dalam bab ini dijelaskan metode penelitian, teknik pengumpulan informasi, serta teknik analisis yang telah dilakukan.

IV – Implementasi dan Pembahasan – Menjelaskan hasil evaluasi dari aplikasi “Sentuh Tanahku”, kendala-kendala yang dihadapi, serta analisis mengenai efektivitas penggunaan.

V – Penutup – Kesimpulan dari penelitian serta saran untuk pengembangan aplikasi “Sentuh Tanahku”.