

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi pada saat ini hampir merata di semua instansi baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Badan Pertanahan Nasional sebagai instansi vertikal dalam meningkatkan mutu dan pelayanan pertanahan sudah mulai menggunakan teknologi komputerisasi dalam menjalankan tugas dan perannya. Peningkatan pelayanan pertanahan melalui penyelenggaraan informasi berbasis informatika merupakan sebuah kebijakan yang dilakukan oleh BPN RI dalam rangka peningkatan pelayanan pertanahan, salah satunya yaitu Komputerisasi Kantor Pertanahan Berbasis Web.

Komputerisasi Kantor Pertanahan bertujuan untuk menciptakan tertib administrasi pertanahan, meningkatkan dan mempercepat pelayanan di bidang pertanahan, meningkatkan kualitas informasi pertanahan BPN RI, mempermudah pemeliharaan data pertanahan, menghemat *space/storage* untuk penyimpanan data-data pertanahan dalam bentuk digital (paperless), meningkatkan kemampuan SDM pegawai BPN RI di bidang Teknologi informatika atau komputer, melakukan standarisasi data dan sistem informasi dalam rangka mempermudah pertukaran informasi pertanahan serta menciptakan suatu sistem informasi pertanahan yang handal .

Era teknologi informasi ini, BPN tidak ketinggalan dengan instansi lain dalam pemanfaatan informasi untuk menunjang pelaksanaan tugas-tugasnya. Hal ini yang seperti yang selama ini telah dilakukan oleh unit-unit kerja di lingkungan BPN RI, yang telah mengaplikasikan sistem informasi untuk berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya. Beberapa sistem informasi teknis yang sudah ada seperti Sistem Informasi Geografis (SIG) dan Sistem Informasi Pertanahan (SIP). Adapun Sistem Informasi non teknis yang sudah diaplikasikan antara lain Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG), dan SIMAK-BMN[1].

Peningkatan pelayanan di bidang pertanahan harus mendapat dukungan dari pemerintah sehingga dapat menghasilkan output yang diharapkan. Dukungan tersebut dengan dikeluarkannya Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2013 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan BPN RI. Diterbitkannya Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Badan Pertanahan Nasional Indonesia, sebagian besar unit-unit kerja baik di Kantor Pertanahan maupun BPN RI dalam melaksanakan tugas dan fungsinya memerlukan teknologi informasi yang dapat mempercepat pelayanan di bidang pertanahan[2]. Sistem Informasi dan teknologi sangat penting bagi semua instansi termasuk Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. Untuk menjawab tantangan tersebut BPN mengembangkan pelayanan berbasis Web yang disebut KKP-Web. Proses pendewasaan KKP dilalui dalam fase implementasi awal (KKP Desktop), penambahan fitur geo-referensi (Geo-KKP) dan terakhir aplikasi berbasis web (KKPWeb)[3]

Dengan adanya KKP-Web ini diharapkan BPN semakin baik dalam percepatan pelayanannya. Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Muaro Jambi masih terdapat yang belum optimal sehingga masih ada pengguna yang belum puas terhadap websute pelayanan pertanahan . Ketidakpuasan pengguna dengan website pertanahan diantaranya yaitu sering terjadinya *server down* dan dalam menjalankan website tersebut harus dg jaringan yg stabil. Dari permasalahan di atas dapat menyebabkan dampak dan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan melihat hal tersebut, maka peneliti ingin mengevaluasi sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja website badan pertanahan nasional di Kantor Pertanahan Muaro Jambi.

Dalam melakukan evaluasi terhadap website BPN Muaro Jambi, diperlukan timbal balik dari pengguna. Dalam menilai kualitas website berdasarkan persepsi pengguna maka diperlukanlah WebQual 4.0 dalam mengidentifikasi pelayanan yang dibutuhkan, diantaranya faktor usability, information quality, dan interaction quality

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik dan memilih judul “**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SITUS WEB BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN MUARO JAMBI BERBASIS WEBQUAL 4.0**”

1.3 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, permasalahan yang harus diselesaikan dalam penelitian yaitu: Bagaimana menganalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan

Pengguna Situs Web Badan Pertanahan Nasional Di Muaro Jambi Berbasis Web menggunakan metode *webqual* 4.0

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengguna situs web badan pertanahan nasional di muaro jambi
2. Metode Analisis yang digunakan adalah metode *webqual* 4.0
3. Variable yang digunakan yaitu *Ussability Quality, Information Quality, Interaction Quality, User Satisfaction*
4. Menggunakan metode SEM data statistic SPLS (Smart PLS).
5. Metode sampel yang digunakan adalah Random Sampling

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi website Badan Pertanahan Nasional di Muaro Jambi pada Kantor Pertanahan dalam memberikan pelayanan pertanahan kepada masyarakat dan menemukan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan pertanahan dengan menggunakan website Badan Pertanahan Nasional di Muaro Jambi menggunakan variable *Ussability Quality, Information Quality, Interaction Quality, User Satisfaction*

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Ada beberapa manfaat dalam penelitian ini:

- a. Bagi pengolah komputerisasi kantor pertanahan dengan penelitian ini dapat menambah kajian pengetahuan berkaitan dengan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan pertanahan yang dilakukan oleh Kantor Badan Pertanahan Nasional.
- b. Bagi penulis
Untuk menambah wawasan penulis tentang topik penelitian ini.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah dapat dilihat melalui sistematika penelitian yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bab yang berisikan tentang teori-teori dan konsep yang diambil dari berbagai sumber yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III :METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV :MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan menggunakan komputerisasi kantor pertanahan berbasis web di muaro jambi

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan menggunakan komputerisasi kantor pertanahan berbasis web di muaro jambi

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna baru maupun pengguna lama dari KKP dan juga pihak BPN