

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

Komang Ayu Suputri^{1*}, Gede Arna Jude Saskara², I Gusti Lanang Agung Raditya Putra³

^{1,2,3}Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha; Jl. Udayana No.11, Banjar Tegal, Singaraja, Kabupaten Buleleng, Bali 81116, Telp. (0362) 22570

Keywords:

Kepuasan Pengguna;
Sentuh Tanahku;
EUCS; Pelayanan Publik
Digital;

Correspondent Email:

ayu.suputri@undiksha.ac.id

Abstrak. Digitalisasi layanan publik menjadi kebutuhan penting dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi birokrasi. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) sebagai lembaga yang menangani pertanahan menghadapi tantangan tingginya laporan pengaduan masyarakat ke Ombudsman RI pada tahun 2021. Untuk menjawab permasalahan tersebut, dikembangkan aplikasi Sentuh Tanahku dengan sarana informasi pertanahan yang dapat diakses secara rutin dan transparan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Sentuh Tanahku di Kabupaten Buleleng serta menguji pengaruh variabel EUCS, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna. Menggunakan metode penelitian yaitu pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden dan analisis statistik. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna termasuk kategori puas dengan skor rata-rata 3,74. Variabel *Content* memperoleh skor 3,87, *Accuracy* 3,65, *Format* 3,78, *Ease of Use* 3,87, dan *Timeliness* 3,54. Uji hipotesis menunjukkan bahwa *Content*, *Accuracy*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, sedangkan *Format* tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas konten, ketepatan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu layanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan *user satisfaction* aplikasi layanan publik digital



Copyright © JITET (Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan). This article is an open access article distributed under terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY NC)

Abstract. The digitization of public services is essential for improving transparency and bureaucratic efficiency. The Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency (ATR/BPN), as the institution responsible for land affairs, faced the challenge of numerous public complaints submitted to the Indonesian Ombudsman in 2021. To address this, the Sentuh Tanahku application was developed to provide transparent and regularly accessible information on land matters. This study aims to analyze the satisfaction level of Sentuh Tanahku users in Buleleng Regency and to examine the influence of the EUCS variables, namely *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, and *Timeliness* on user satisfaction. The study employed a quantitative approach with a questionnaire distributed to 100 respondents and statistical analysis. The results showed that user satisfaction was in the satisfied category with an average score of 3.74. Specifically, *Content* scored 3.87, *Accuracy* 3.65, *Format* 3.78, *Ease of Use* 3.87, and *Timeliness* 3.54. Hypothesis testing revealed that *Content*, *Accuracy*, *Ease of Use*, and *Timeliness* had a significant effect on *User Satisfaction*, while *Format* did not. These findings confirm that content quality, accuracy, ease of use, and service

timeliness are crucial factors in enhancing user satisfaction with digital public service applications.

1. PENDAHULUAN

Di Indonesia, digitalisasi layanan publik menjadi salah satu langkah strategis pemerintah dalam mempercepat proses administrasi, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta meningkatkan transparansi dalam pelayanan. Pada tahun 2021, kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) tergolong dalam instansi yang banyak dilaporkan ke Ombudsman RI dengan jumlah mencapai 11,29% dimana mengalami peningkatan dari tahun 2020 yaitu sejumlah 10,01% [1]. Fakta masih adanya keluhan masyarakat menjadi indikator bahwa kualitas pelayanan belum mencapai tingkat yang diharapkan. Hal ini dapat menjadi tantangan bagi penyelenggara untuk meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan fungsi pelayanan dengan lebih baik [2]. Aplikasi Sentuh Tanahku dikembangkan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi pertanahan secara berkala dan terbuka, sehingga penanganan berbagai persoalan tanah dapat dilakukan lebih efektif.

Sebuah aplikasi dalam sebuah organisasi dianggap dapat diandalkan jika sistem tersebut dapat memuaskan para penggunanya. Kepuasan pengguna dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan sistem atau aplikasi, sekaligus membantu mengidentifikasi kelemahan dan keunggulan dari sistem yang digunakan, sebab kualitas sistem informasi yang baik berpengaruh pada peningkatan kepuasan pengguna [3]. Dilihat terdapat beberapa permasalahan yang menunjukan bahwa pengguna aplikasi merasa kurang puas terhadap aplikasi Sentuh Tanahku. Berdasarkan sumber data terhitung dari 15 Desember 2024 dari *Google Play Store*, aplikasi Sentuh Tanahku telah di unduh

melebihi 1.000.000 pada perangkat Android. 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. 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*. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan pihak BPN Kabupaten Buleleng. Menyatakan keluhan atau masalah yang paling banyak disampaikan oleh pengguna terutama pengguna yang kurang paham teknologi.

Selain itu, wawancara dengan beberapa pengguna di Kabupaten Buleleng terkait 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. Metode EUCS sangat relevan dan sesuai dengan aplikasi Sentuh Tanahku yang merupakan aplikasi pemerintah yang digunakan oleh publik dengan tujuan memberikan informasi jelas (*Content*), informasi akurat (*Accuracy*), format sesuai (*Format*), mudah dipakai (*Ease of Use*) dan tepat waktu menyampaikan informasi (*Timeliness*).

Metode EUCS menjadi metode yang banyak diimplementasikan pada penelitian ilmiah yang berkaitan dengan kepuasan

pengguna salah satunya yaitu Sugandi & Halim [4] yang menganalisis menggunakan metode EUCS pada aplikasi *Mobile* Universitas Bina Darma dengan hasil yang diperoleh yaitu 3 variabel yang tidak berpengaruh dan terdapat 2 variabel yang berpengaruh. Perbedaan signifikan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu Populasi menjadi hal yang membedakan dengan penelitian terdahulu dimana populasi yang digunakan adalah populasi yang belum pernah digunakan sebagai sampel pada penelitian kepuasan pengguna aplikasi Sentuh Tanahku.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan pengaruh variabel-variabel dalam metode EUCS terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Sentuh Tanahku.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Aplikasi Sentuh Tanahku

Pada tahun 2021, aplikasi Sentuh Tanahku diluncurkan dengan alasan karena pelayanan pertanahan menjadi satu isu layanan publik di Indonesia. Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman tahun 2021 menyatakan bahwa instansi ini menjadi pelayanan publik yang memiliki jumlah laporan terbanyak dari masyarakat dengan jumlah laporan 11.29%. Aplikasi Sentuh Tanahku bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan transparansi pelayanan publik pada Kantor Pertanahan [5].



Gambar 1. Tampilan Aplikasi

Aplikasi Sentuh Tanahku memiliki beberapa menu atau fitur layanan yang

disedikan. Masing-masing menu/fitur mempunyai fungsi berbeda-beda yang dapat memudahkan pengguna ketika melakukan proses administrasi pertanahan meliputi :

1. Fitur Aktaku
2. Fitur Sertifikatku
3. Fitur *Swaploting*
4. Fitur Cari Bidang
5. Antrian Online
6. Info Layanan
7. Mitra Kerja

2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah suatu perasaan senang yang dialami karena kebutuhan atau keinginannya bisa terpenuhi [6]. Selain itu, tingkat kepuasan pengguna juga dipengaruhi oleh seberapa baik sistem informasi dapat memenuhi harapan atau kebutuhan dari penggunanya [7]. Pengukuran kepuasan pengguna penting dilakukan untuk menilai sejauh mana kesesuaian antara harapan dan pengalaman nyata pengguna tujuannya untuk mendukung tercapainya penyempurnaan sistem informasi [8]. Keberhasilan penerapan aplikasi bukan hanya bergantung pada fungsi teknis namun juga pada tingkat kepuasan pengguna [9]. Sehingga, penilaian kepuasan pengguna adalah satu aspek penting dalam menilai keberhasilan sebuah aplikasi [10].

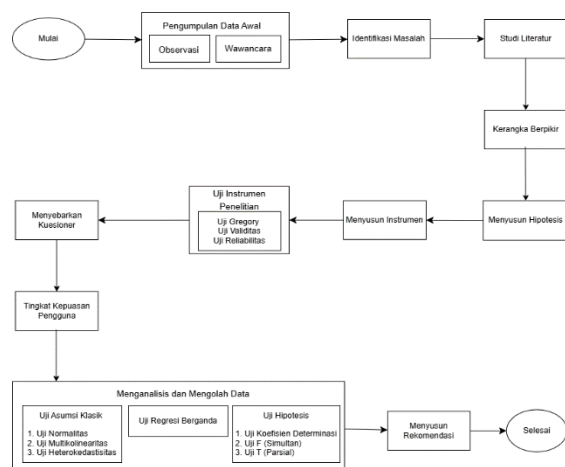
2.3 End User Computing Satisfaction (EUCS)

EUCS merupakan metode yang dikembangkan oleh William J.Doll and Gholamreza Torkzadeh pada tahun 1988. Doll & Torkzadeh menyatakan bahwa EUCS merupakan suatu model pengukuran untuk melihat seberapa besar harapan kepuasan akhir pengguna terhadap sistem atau aplikasi yaitu dengan membandingkan dan menimbang harapan dengan realita [11]. EUCS adalah model kepuasan pengguna yang terbaik dan paling banyak digunakan [12]. Metode ini mempunyai

lima variabel yang tujuannya menilai kepuasan pengguna akhir ketika pengguna menggunakan system atau aplikasi [11]. Metode ini telah umum digunakan peneliti sebelumnya untuk mengukur sejauh mana tingkat keandalannya [13]

3. METODE PENELITIAN

Dibawah ini susunan alur penelitian yang diimplementasikan.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

3.1 Pengumpulan Data

3.1.1 Observasi

Melakukan kunjungan ke Kantor Pertanahan Nasional Buleleng. Melalui observasi ini diketahui jumlah populasi pengguna aplikasi Sentuh Tanahku di Kabupaten Buleleng Selain itu, observasi juga dilakukan melalui *Google Play Store* untuk memperoleh informasi secara *online* dengan melihat ulasan aplikasi Sentuh Tanahku.

3.1.2 Wawancara

Melakukan wawancara secara langsung dengan Ahli Pertama Penata Pertanahan di Kantor Pertanahan Buleleng. Berdasarkan wawancara tersebut hasil yang diperoleh yaitu jumlah pengguna aplikasi sentuh tanahku di kabupaten Buleleng yaitu sejumlah 1.306. Wawancara juga dilakukan dengan beberapa pengguna yang berdomisi di Kabupaten Buleleng dengan hasil yaitu kesulitan *login* dimana pengguna tidak bisa membuka aplikasi sehingga menghambat

proses pengguna. Selain itu, pengguna sering mengalami *loading time* pada fitur cek berkas.

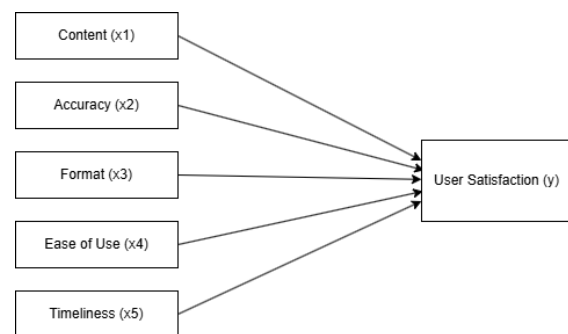
3.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilaksanakan setelah tahap pengumpulan data awal, dimana berbagai permasalahan yang terdeteksi dari hasil observasi dan wawancara secara mendalam.

3.3 Studi Literatur

Dalam tahap ini, peneliti mengkaji jurnal yang memiliki persamaan dengan penelitian ini. Kajian pada penelitian ini terkait dengan metode penelitian yaitu EUCS dan aplikasi SPSS serta teori kepuasan pengguna aplikasi.

3.4 Kerangka Berpikir



Gambar 3. Kerangka Berpikir

EUCS mempunyai lima dimensi. Kelima dimensi tersebut akan menjadi variabel *independen*. Selanjutnya seluruh dimensi tersebut akan dihubungkan dengan variabel *dependen*.

3.5 Menyusun Hipotesis

Berikut dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini diantaranya yaitu :

1. *Content* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku
2. *Accuracy* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku
3. *Format* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku
4. *Ease of Use* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku

5. *Timeliness* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku

3.6 Menyusun Instrumen

Instrumen disusun berdasarkan indikator pada setiap variabel EUCS dengan referensi Kurniasih & Pibriana [14] dan Aprillia & Sanjaya [15].

3.7 Uji Instrumen Penelitian

3.7.1 Uji Ahli Instrumen

instrument disajikan dalam tabel dan melakukan uji Gregory oleh 2 penguji ahli atau *expert*.

Tabel 1. Penyilangan Pengujian

Ahli		Ahli 1	
		Kurang Relevan (Skor 1-2)	Sangat Relevan (Skor 3-4)
Ahli 2	Kurang Relevan (Skor 1-2)	A	B
	Sangat Relevan (Skor 3-4)	C	D

Pengujian *Gregory* dilengkapi oleh ahli dihitung dengan mengimplementasikan formula.

$$V_i = \frac{D}{A + B + C + D} \quad (1)$$

Tabel 2. Kriteria Validitas

No	Interval	Kriteria
1	0,8 - 1	Validitas Sangat Tinggi
2	0,6 - 0,79	Validitas Tinggi
3	0,4 - 0,59	Validitas Sedang
4	0,2 - 0,39	Validitas Rendah
5	0 - 0,19	Validitas Sangat Rendah

3.7.2 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan pada 30 responden hasil skor uji validitas mendekati kurva normal. Pernyataan kuesioner dapat dikatakan valid ketika *r*-hitung diatas *r*-tabel.

3.7.3 Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha adalah syarat uji reliabilitas yang secara umum digunakan dalam sebuah penelitian. Faktor

kepercayaan yang dihitung diatas 0,6 dinyatakan reliabel [16].

3.8 Menyebarkan Kuesioner

Kuesioner adalah suatu daftar pertanyaan untuk pengumpulan data dalam penelitian [17]. Rumus Slovin diimplementasikan untuk menetapkan besaran sampel dengan ketentuan toleransi *error* sebesar 10%. Menurut Yana et al. [18] menyatakan bahwa ketidaktepatan dalam pengambilan sampel dapat ditoleransi hingga 10% jika total populasi melebihi 100 individu.. Dengan Formula sebagai berikut :

$$n = \frac{1306}{1 + (1306 \times (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{1306}{1 + (1306 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{1306}{14,06}$$

$n = 92,8876244666$, jika dibulatkan menjadi 100

3.9 Tingkat Kepuasan Pengguna

Mengukur kepuasan pengguna perlu dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Pada penelitian ini menggunakan skala dari Kaplan & Norton dalam [19] untuk memperoleh gambaran umum skala suatu kepuasan pengguna.

Tabel 3. Kategori Penilaian

Skala	Kategori Penilaian
1 – 1,79	Sangat Tidak Puas
1,8 – 2,59	Tidak Puas
2,6 – 3,3	Cukup Puas
3,4 – 4,91	Puas
4,92 - 5	Sangat Puas

3.10 Uji Asumsi Klasik

3.10.1 Uji Normalitas

Pengujian statistik yang digunakan yaitu *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat sig. 0,05. Nilai sig. diatas 0,05 dinyatakan berdistribusi normal, sedangkan jika nilainya dibawah 0,05 data dapat dikatakan tidak berdistribusi normal [20]. Selain itu, pengujian ini juga digunakan untuk

memastikan apakah pola distribusi data mengikuti distribusi normal [21].

3.10.2 Uji Multikolinearitas

Apabila dalam penelitian tidak terjadi multikolinearitas maka model regresi dapat dikatakan baik [22]. Model regresi yaitu VIF dibawah 10 dan *tolerance* diatas 0,10 dinyatakan multikolinearitas tidak terjadi [20]

3.10.3 Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini diterapkan dengan menentukan apakah ada ketidakseragaman varians dari residual antar pegamatan dalam model regresi [23].

3.11 Regresi Linear Berganda

Menganalisis ini dilakukan dalam mengukur besaran arah (positive/negative) antara variabel independen terhadap variabel dependen [24]. Formula yang diterapkan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + \varepsilon \quad (2)$$

3.12 Uji Hipotesis

3.12.1 Uji Koefisien Determinasi

Pengujian dilakukan menilai sejauh mana relevansi variabel (X) dengan variabel (Y). Ketika nilai R^2 mendekati 1 dinyatakan hubungan yang kuat [25].

3.12.2 Uji F (Uji Simultan)

Pengujian ini dilakukan dengan mengukur dampak dari variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Pramudibyo et al. [26], Ketika f hitung dibawah F tabel atau nilai sig. diatas 0,05, hal tersebut menandakan bahwa variabel bebas tidak memberikan pengaruh secara signifikan pada variabel terikat. Namun, ketika f hitung diatas f tabel atau sig. dibawah 0,05, dinyatakan variabel independen berpengaruh secara signifikan.

3.12.3 Uji T (Uji Parsial)

Pengujian parsial diimplementasikan mengukur pengaruh variabel (X) pada variabel (Y). Ketika sig. diatas 0,05, menandakan variabel (X) tidak memiliki pengaruh secara signifikan pada variabel (Y). Namun, ketika sig. dibawah 0,05,

berarti variabel independen memberikan pengaruh signifikan. [26].

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Instrumen

4.1.1 Uji Ahli

Dilaksanakan dua kali kepada kedua ahli guna untuk mendapatkan hasil yang lebih relevan dan layak.

Tabel 4. Hasil Uji Instrumen

Kode	Indikator	Pernyataan
C1	Informasi yang dihasilkan sesuai kebutuhan	Aplikasi Sentuh Tanahku memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna
		Informasi yang saya cari terkait pertanahan dapat ditemukan dengan jelas pada Aplikasi Sentuh Tanahku
C2	Lengkap dan mudah dipahami	Aplikasi Sentuh Tanahku mempunyai fitur yang lengkap
		Aplikasi Sentuh Tanahku memberikan informasi pertanahan yang mudah dipahami oleh pengguna
C3	Informasi tepat dan relevan	Informasi yang ditampilkan dalam setiap fitur aplikasi Sentuh Tanahku sesuai dengan fungsi dan tujuan layanan tersebut
		Informasi yang tersedia dalam aplikasi Sentuh

		Tanahku relevan dengan kebutuhan pengguna dalam mengurus layanan pertanahan
C4	Manfaat Informasi	Informasi yang tersedia pada aplikasi Sentuh Tanahku bermanfaat dalam membantu proses pencatatan administrasi pertanahan
		Informasi yang diberikan dalam fitur-fitur aplikasi Sentuh Tanahku mendukung saya dalam melakukan pengurusan dokumen pertanahan dengan lebih mudah
A1	Informasi yang dihasilkan akurat dan terpercaya	Aplikasi Sentuh Tanahku memberikan informasi yang akurat
		Aplikasi Sentuh Tanahku memberikan informasi yang terpercaya untuk mengurus layanan pertanahan
A2	Keselarasan masukan/ <i>input</i> dan keluaran/ <i>output</i> sistem	Aplikasi Sentuh Tanahku memberikan hasil informasi yang sesuai dengan masukan yang diberikan oleh pengguna

		Data yang saya masukkan ke dalam aplikasi Sentuh Tanahku selalu menghasilkan <i>output</i> yang sesuai dan akurat
A3	Kesalahan sistem	Aplikasi Sentuh tanahku jarang mengalami <i>error</i> atau <i>bug</i> ketika digunakan
		Saya jarang mengalami gangguan sistem saat menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku
A4	Standarisasi dan Keandalan	Saya merasa fitur dalam aplikasi Sentuh Tanahku telah sesuai dengan standar pelayanan publik seperti kemudahan akses dan transparansi informasi
		Aplikasi Sentuh Tanahku dapat diandalkan dalam menyediakan informasi pertanahan
F1	Tampilan Antarmuka yang Mudah Dipahami	Saya dapat dengan mudah memahami tampilan pada aplikasi Sentuh Tanahku
		Aplikasi Sentuh Tanahku memiliki

		tampilan menu yang mudah ditemukan
F2	Kejelasan	Aplikasi Sentuh Tanahku memiliki ukuran dan jenis huruf yang jelas
		Aplikasi Sentuh Tanahku memiliki format tampilan yang jelas dan tidak membingungkan
F3	Tampilan Menarik	Aplikasi Sentuh Tanahku memiliki tampilan antarmuka yang menarik
		Aplikasi Sentuh Tanahku memiliki paduan warna yang serasi
F4	Struktur Teratur dan Tampilan Konsisten	Aplikasi Sentuh Tanahku memiliki struktur tampilan dan menu yang teratur dan rapi
		Aplikasi Sentuh Tanahku memiliki tampilan yang konsisten
E1	Kemudahan Penggunaan	Aplikasi Sentuh Tanahku mudah digunakan atau bersifat <i>user-friendly</i>
		Pengoperasian aplikasi Sentuh Tanahku sederhana dan tidak memerlukan

		banyak penyesuaian
E2	Kemudahan Akses	Aplikasi Sentuh Tanahku mudah diunduh dan diakses pada berbagai perangkat <i>mobile</i> , seperti <i>smartphone</i> berbasis Android maupun iOS
		Saya dapat mengakses aplikasi Sentuh Tanahku kapan saja dan dimana saja selama memiliki koneksi internet
E3	Kemudahan Pemahaman	Saya dapat dengan mudah memahami cara kerja fitur-fitur di dalam aplikasi Sentuh Tanahku
		Pengguna baru dapat dengan cepat memahami bagaimana menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku tanpa latihan khusus
E4	Penggunaan menu aplikasi mudah digunakan	Menu dalam aplikasi Sentuh Tanahku mudah digunakan dan tidak membingungkan
		Saya dapat dengan mudah menemukan

		menu yang saya butuhkan di aplikasi Sentuh Tanahku
T1	Kecepatan mendapatkan informasi	Aplikasi Sentuh Tanahku menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna secara cepat dan tepat waktu
		Aplikasi Sentuh Tanahku memberikan akses ke informasi pertahanan terbaru tanpa menunggu lama
T2	<i>Up to Date</i>	Aplikasi sentuh tanahku memberikan informasi terkini yang dibutuhkan pengguna terkait layanan pertahanan
		Aplikasi tidak mengalami keterlambatan dalam memuat data atau informasi terbaru
T3	Layanan Sistem	Aplikasi Sentuh Tanahku memberikan pemberitahuan yang cepat ketika terjadi kesalahan penggunaan sistem
		Aplikasi Sentuh Tanahku merespon masukan

		pengguna dan memberikan <i>feedback</i> dengan cepat
U1	Sesuai Kebutuhan	Saya merasa puas karena aplikasi Sentuh Tanahku telah memenuhi kebutuhan saya dalam mengakses layanan pertahanan
		Aplikasi Sentuh Tanahku mempermudah saya dalam menyelesaikan kebutuhan layanan pertahanan
U2	Keefektifan dan keefesienan penggunaan	Aplikasi Sentuh Tanahku berguna secara efektif dan efisien
		Saya tidak mengalami banyak kendala saat menggunakan aplikasi ini
U3	Kepuasan secara menyeluruh	Saya merasa puas dengan kinerja pada Aplikasi Sentuh Tanahku secara menyeluruh
		Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku dan akan menggunakannya

		dalam jangka panjang
--	--	----------------------

Diperoleh hasil sebagai berikut :

$$Vi = \frac{56}{0 + 0 + 0 + 56}$$

$$Vi = 1$$

Diperoleh hasil validitas sebesar 1 sehingga instrumen dinyatakan memiliki tingkat validitas yang sangat tinggi.

4.1.2 Uji Validitas

Pengujian ini melibatkan 30 responden. Oleh karena itu, diperoleh r tabel yaitu 0,361

Tabel 5. Hasil Pengujian

Kode	r hitung	t tabel	ket
C1.1	0,689	0,361	Valid
C1.2	0,681	0,361	Valid
C2.1	0,547	0,361	Valid
C2.2	0,821	0,361	Valid
C3.1	0,368	0,361	Valid
C3.2	0,810	0,361	Valid
C4.1	0,634	0,361	Valid
C4.2	0,685	0,361	Valid
A1.1	0,531	0,361	Valid
A1.2	0,509	0,361	Valid
A2.1	0,586	0,361	Valid
A2.2	0,374	0,361	Valid
A3.1	0,477	0,361	Valid
A3.2	0,552	0,361	Valid
A4.1	0,775	0,361	Valid
A4.2	0,669	0,361	Valid
F1.1	0,587	0,361	Valid
F1.2	0,614	0,361	Valid
F2.1	0,780	0,361	Valid
F2.2	0,873	0,361	Valid
F3.1	0,742	0,361	Valid
F3.2	0,741	0,361	Valid
F4.1	0,805	0,361	Valid
F4.2	0,736	0,361	Valid
E1.1	0,719	0,361	Valid
E1.2	0,696	0,361	Valid
E2.1	0,644	0,361	Valid
E2.2	0,559	0,361	Valid
E3.1	0,812	0,361	Valid

E3.2	0,700	0,361	Valid
E4.1	0,728	0,361	Valid
E4.2	0,757	0,361	Valid
T1.1	0,748	0,361	Valid
T1.2	0,621	0,361	Valid
T2.1	0,720	0,361	Valid
T2.2	0,792	0,361	Valid
T3.1	0,690	0,361	Valid
T3.2	0,482	0,361	Valid
U1.1	0,763	0,361	Valid
U1.2	0,675	0,361	Valid
U2.1	0,444	0,361	Valid
U2.2	0,718	0,361	Valid
U3.1	0,877	0,361	Valid
U3.2	0,795	0,361	Valid

4.1.3 Uji Reliabilitas

Apabila *Cronbach's Alpha* > 0,6 dinyatakan instrumen dapat dianggap memiliki reliabilitas yang baik [27].

Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Ket
<i>Content</i> (X1)	0,807	Reliabel
<i>Accuraccy</i> (X2)	0,643	Reliabel
<i>Format</i> (X3)	0,876	Reliabel
<i>Ease of Use</i> (X4)	0,849	Reliabel
<i>Timeliness</i> (X5)	0,763	Reliabel
<i>User Satisfaction</i> (Y)	0,796	Reliabel

4.2 Analisis Data

4.2.1 Pengukuran Kepuasan Pengguna

Tabel 7. Hasil Rata-rata kepuasan

Variabel	Mean	Kategori
<i>Content</i>	3,87	Puas
<i>Accuracy</i>	3,65	Puas
<i>Format</i>	3,78	Puas
<i>Ease of Use</i>	3,87	Puas
<i>Timeliness</i>	3,54	Puas
Semua Variabel	3,74	Puas

Pengukuran rata-rata kepuasan pada seluruh variabel memperoleh hasil yaitu termasuk kedalam kategori **Puas**.

4.2.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.40920685
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.076
	Negative	-.062
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.159 ^c

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 4. Hasil Pengujian Normalitas

Pengujian normalitas yang telah dilaksanakan menunjukkan hasil uji sig. yang diperoleh yaitu sebesar 0,159. Dimana angka tersebut diatas 0,05 sehingga dinyatakan nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Menunjukkan bahwa semua variabel (X) memiliki VIF di bawah 10. Diketahui juga, *tolerance* di atas 0,10. Hal ini menandakan tidak adanya multikolinearitas, sehingga model regresi dapat dianggap baik

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	CONTENT	.505	1.980
	ACURACCY	.432	2.314
	FORMAT	.465	2.149
	EASE OF USE	.449	2.229
	TIMELINESS	.536	1.865

a. Dependent Variable: USER SATISFACTION

Gambar 5. Hasil Pengujian Multikolinearitas

c. Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.130	.796		.164	.870
	CONTENT	.057	.034	.237	1.675	.097
	ACURACCY	.007	.028	.039	.254	.800
	FORMAT	-.012	.030	-.056	-.379	.705
	EASE OF USE	-.032	.030	-.159	-1.054	.294
	TIMELINESS	.020	.035	.078	.568	.571

a. Dependent Variable: ABS_RES

Gambar 6. Hasil Pengujian Heterokedastisitas

Berdasarkan gambar diatas, diperoleh kelima variabel (X) memiliki nilai sig. > 0,05 yang mengindikasikan kelima variabel (X) tidak ada gejala heterokedastisitas.

4.2.3 Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.237	1.549		.799	.426
	CONTENT	.169	.066	.180	2.558	.012
	ACURACCY	.166	.054	.233	3.068	.003
	FORMAT	.098	.059	.121	1.655	.101
	EASE OF USE	.270	.058	.346	4.644	.000
	TIMELINESS	.169	.068	.169	2.484	.015

a. Dependent Variable: USER SATISFACTION

Gambar 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Hasil olah data yang ditampilkan pada *Tabel Coeffients* yang menunjukkan nilai *constant* (a) sebesar 1,237. Diperoleh yaitu:

$$Y = 1,237 + 0,169X_1 + 0,166X_2 + 0,098X^3 + 0,270X_4 + 0,169X_5 + \varepsilon$$

4.2.4 Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875 ^a	.766	.754	1.44620

a. Predictors: (Constant), TIMELINESS, EASE OF USE, CONTENT, FORMAT, ACURACCY

b. Dependent Variable: USER SATISFACTION

Gambar 8. Hasil Koefisien Determinasi

Berdasarkan Tabel, nilai menunjukkan sebesar 0,754 sebagai *Adjusted R Square* yang artinya variabel bebas mampu menjelaskan 75,4% variabel terikat, sedangkan 24,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

b. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	643.639	5	128.728	61.548	.000 ^b
	Residual	196.601	94	2.091		
	Total	840.240	99			

a. Dependent Variable: USER SATISFACTION

b. Predictors: (Constant), TIMELINESS, EASE OF USE, CONTENT, FORMAT, ACURACCY

Gambar 9. Hasil Uji Simultan

Pada Tabel ANOVA menunjukkan F hitung yaitu 61,548. Nilai sig. yaitu 0,000. Sebab, Sig. dibawah 0,05, dinyatakan

variabel (X) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan pada variabel (Y).

c. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.237	1.549		.799
	CONTENT	.169	.066	.180	2.558
	ACURACCY	.166	.054	.233	3.068
	FORMAT	.098	.059	.121	1.655
	EASE OF USE	.270	.058	.346	4.644
	TIMELINESS	.169	.068	.169	2.484

a. Dependent Variable: USER SATISFACTION

Gambar 10. Hasil Uji Parsial

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, nilai t tabel diperoleh dari distribusi yaitu sebesar 1,985. Hasil yang diperoleh yaitu :

1. *Content* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (t hitung = 2,558 > t tabel = 1,985; sig. = 0,012 < 0,05).
2. *Accuracy* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (t hitung = 3,068 > 1,985; sig. = 0,003 < 0,05).
3. *Format* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (t hitung = 1,655 < 1,985; sig. = 0,101 > 0,05).
4. *Ease of Use* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (t hitung = 4,644 > 1,985; sig. = 0,000 < 0,05).
5. *Timeliness* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (t hitung = 2,484 > 1,985; sig. = 0,015 < 0,05).

5. KESIMPULAN

- a. Berdasarkan temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Sentuh Tanahku berada pada kategori puas dengan skor rata-rata keseluruhan 3,74. Secara rinci, variabel *Content* (3,87), *Accuracy* (3,65), *Format* (3,78), dan *Ease of Use* (3,87) termasuk kategori puas, sedangkan variabel *Timeliness* memperoleh skor terendah yaitu (3,54) dan masih berada pada kategori puas.

- b. Dari hasil uji, diperoleh variabel yang berpengaruh dalam metode EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sentuh Tanahku memperoleh hasil sebagai yaitu variabel konten, akurasi, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengguna. Sedangkan variabel tampilan tidak berpengaruh secara signifikan.

Penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada salah satu fitur utama dalam aplikasi Sentuh Tanahku, seperti menu Sertifikatku atau peta bidang tanah, sehingga analisis yang dilakukan menjadi lebih mendalam dan spesifik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ombudsman Republik Indonesia 2021, "Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021," 2021. [Online]. Available: https://ombudsman.go.id/produk/lihat/673/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20220401_110804.pdf
- [2] Y. A. Putri, R. E. Putera, and W. K. Rahayu, "Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara," *J. Soc. Policy Issues*, vol. 2, no. 2, pp. 87–94, 2022, doi: 10.35308/xxxxx.
- [3] A. B. Pratomo, M. A. K. Harahap, T. Oswari, P. M. Akhirianto, and A. Widarman, "The Application of End User Computing Satisfaction (EUCS) to Analyze the Satisfaction of MyPertamina User," *J. Sistim Inf. dan Teknol.*, vol. 5, no. 1, pp. 78–83, Apr. 2023, doi: 10.37034/jsisfotek.v5i1.205.
- [4] M. A. Sugandi and R. M. N. Halim, "Analisis End User Computing Satisfaction (EUCS) pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma," *J. Sist. Inf.*, vol. 9, pp. 2302–8149, 2020.
- [5] M. D. M. Harahap, Ferdinand, and L. T. Harinie, "Pemanfaatan Aplikasi Sentuh Tanahku Guna Perbaikan Kinerja Layanan di Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya," *Educonomics J.*, vol. 4, no. 2, pp. 103–125, 2023.
- [6] S. R. Sasongko, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)," *J. Ilmu Manaj. Terap.*, vol. 3, no. 1, pp. 104–114, 2021, doi: 10.31933/jimt.v3i1.707.
- [7] N. D. R. Iswara, "Evaluasi Kepuasan Pengguna

- pada Aplikasi Speedid Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” Universitas Pendidikan Ganesha, 2024.
- [8] Z. A. Golo, Subinarto, and E. Garmelia, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas,” *J. Rekam Medis dan Inf. Kesehat.*, vol. 4, no. 1, pp. 52–56, 2021, doi: 10.31983/jrmik.v4i1.6789.
- [9] R. Piandari and M. T. A. Zaen, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Paksi Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 13, no. 3, p. 839, 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i3.7023.
- [10] L. A. T. Arakian, I. G. M. Darmawiguna, and I. G. A. A. D. Indradewi, “Evaluation of User Satisfaction Using the Pieces Framework in the Teman Bus Application,” *J. Pilar Nusa Mandiri*, vol. 19, no. 1, pp. 11–18, 2023, doi: 10.33480/pilar.v19i1.3948.
- [11] W. J. Doll and G. Torkzadeh, “The Measurement of End-User Computing Satisfaction,” *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, vol. 12, no. 2, 1988.
- [12] P. Mahesa, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Skill Academy Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS),” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.
- [13] G. Pujana, I. M. A. Pradnyana, and I. K. R. Artha, “Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada,” *Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 57–66, 2023, [Online]. Available: <http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>
- [14] I. Kurniasih and D. Pibriana, “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 1, pp. 181–198, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i1.787.
- [15] N. Aprillia and M. R. Sanjaya, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 5, no. 4, pp. 511–520, Oct. 2023, doi: 10.47233/jteksis.v5i4.1053.
- [16] K. Gunawan, N. Suandana, I. G. M. Metera, F. Yudiaatmaja, and K. G. Chandra Dewi, “Analysis of Employee Job Achievement at Tirta Hita Buleleng Drinking Water Company through Job Satisfaction, Supervision and Work Discipline. Journal of Economics, Finance and Management Studies,” *J. Econ. Financ. Manag. Stud.*, vol. 06, no. 11, pp. 5581–5586, 2023, doi: 10.47191/jefms/v6-i11-35.
- [17] W. A. Putera and I. M. Candiasa, “Analysis of e-learning user satisfaction itb stikom bali using end user computing satisfaction (eucs) method,” *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1810, no. 1, pp. 1–9, 2021, doi: 10.1088/1742-6596/1810/1/012017.
- [18] E. Yana, D. Y. Hardiyanti, and A. Rifai, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” *JOISIE J. Inf. Syst. Informatics Eng.*, vol. 7, no. 2, pp. 265–275, 2023.
- [19] N. Sakir, J. N. U. Jaya, and N. Wahyuni, “Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan,” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 344, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4047.
- [20] D. N. Diansyah, Q. H. Hidayah, A. H. Azizah, and R. P. Laksana, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Cryptocurrency Pintu Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS),” vol. 18, no. 1, pp. 35–46, 2025.
- [21] W. G. S. Parwita, I. G. A. A. D. Indradewi, M. S. Ariantini, N. L. W. S. R. Ginantra, and I. K. A. Putra, “Penerapan Metode E-Service Quality Terhadap Pengukuran Tingkat Kepuasan Penggunaan Marketplace,” *SINTECH (Science Inf. Technol. J.)*, vol. 5, no. 2, pp. 218–226, 2022, doi: 10.31598/sintechjournal.v5i2.1236.
- [22] Zulkarnain and D. A. Ningrum, “Determinan Kualitas Laporan Keuangan Pemerintahan Daerah Kota Sukabumi,” *J. Ilm. Indones.*, vol. 5, no. 5, pp. 197–211, 2020, doi: <https://doi.org/10.36418/syntax-literature.v5i5.1161>.
- [23] K. Widiyanto, H. Sulaiman, Priatno, and M. H. Ahdan, “Analisis Kepuasan Mitra Driver Gojek Terhadap Aplikasi Gopartner Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *Infotek J. Inform. dan Teknol.*, vol. 7, no. 2, pp. 350–359, Jul. 2024, doi: 10.29408/jit.v7i2.25901.
- [24] D. Ayu, D. Cintiya, G. Arna, J. Saskara, I. G. Lanang, and A. Raditya, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Paspor Dengan Pendekatan EUCS Dan PIECES Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja,” pp. 477–486, 2023.
- [25] N. P. E. Fridayanti, G. R. Dantes, and G. A. J. Saskara, “Evaluasi Kepuasan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Denpasar+ Menggunakan End User Computing Satisfaction,” *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 10, no. 1, pp. 28–48, 2024, doi: 10.28932/jutisi.v10i1.6936.
- [26] N. R. Pramudibyo, M. R. Muttuqin, and M. A.

Sunandar, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Redbus dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 2, pp. 1099–1107, Apr. 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i2.4133.

[27] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2013.