



DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## **Analisis Kualitas Pelayanan Publik dan *Technology Acceptance* terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi: Pelayanan Pembuatan Surat Pengoperan dan Pengakuan Tanah dengan Aplikasi SIPENHAKU di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua)**

**Siska Della Septiana<sup>1</sup>, Slamet Widodo<sup>2</sup>, Sriati<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Sriwijaya, Sumatera Selatan, Indonesia, [s.dellaseptiana@gmail.com](mailto:s.dellaseptiana@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Sriwijaya, Sumatera Selatan, Indonesia, [slametW@gmail.com](mailto:slametW@gmail.com)

<sup>3</sup>Universitas Sriwijaya, Sumatera Selatan, Indonesia, [sriati@unsri.ac.id](mailto:sriati@unsri.ac.id)

Corresponding Author: [s.dellaseptiana@gmail.com](mailto:s.dellaseptiana@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *The greater the public demand for quality services, all government organizations and their staff are required to make improvements in various service sectors. This effort is shown by various efforts to improve the quality of service and the service capabilities of government officials to be more professional, effective and efficient in accordance with public expectations. In this study, the type of research uses quantitative research methods, with SEM-PLS analysis tools. The results of this study indicate that service quality has an effect on community satisfaction because the results show that the Seberang Ulu Dua Subdistrict Office provides convenience in service procedures and the standard service schedule time is set in writing in accordance with the time to complete the management of land documents that the community submits and technology acceptance has no effect on community satisfaction because the results show that the community feels that there is no direct benefit from using the SIPENHAKU application related to ensuring the security and completeness of data in the SIPENHAKU application.*

**Keyword:** *service quality; technology acceptance; community satisfaction*

**Abstrak:** Semakin besarnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas maka pada seluruh organisasi pemerintah beserta jajarannya dituntut untuk melakukan pembenahan dalam berbagai sektor pelayanan. Usaha itu ditunjukkan dengan berbagai usaha peningkatan kualitas pelayanan dan kemampuan pelayanan dari aparat pemerintah agar lebih profesional, efektif dan efisien sesuai dengan harapan masyarakat. Peneliti mempergunakan metode penelitian kuantitatif, dengan alat analisis SEM-PLS. Penelitian memperoleh hasil yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dikarenakan hasil penelitian menunjukkan Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua memberikan kemudahan prosedur pelayanan serta standar waktu jadwal pelayanan yang ditetapkan secara tertulis sesuai dengan waktu penyelesaian kepengurusan surat pertanahan yang masyarakat ajukan dan *technology acceptance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dikarenakan

penelitian menunjukkan hasil yaitu masyarakat merasa belum adanya manfaat secara langsung dengan adanya penggunaan aplikasi SIPENHAKU terkait terjaminnya keamanan dan kelengkapan data pada aplikasi SIPENHAKU.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan; technology acceptance; kepuasan masyarakat.

---

## PENDAHULUAN

Kebutuhan akan sistem komputerisasi di era perkembangan teknologi sekarang ini mencakup kesegala bidang. Salah satunya di bidang pemerintahan, pemerintah sudah memanfaatkan kemajuan teknologi dalam berbagai aktifitasnya dalam beberapa tahun terakhir ini, diantaranya dalam mempermudah kinerja pegawai dengan adanya komputer. Berdasar pada aturan tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* sebagaimana termuat dalam Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003, menerangkan bahwa untuk mengembangkan sistem manajemen, komputerisasi, proses kerja, pembakuan standar dan pengembangan situs, maka dalam hal ini pemerintah perlu untuk mendayagunakan spesialisasi dan keahlian yang sudah berkembang. Langkah untuk meningkatkan kualitas layanan pada khalayak luas adalah suatu aktivitas yang dilakukan secara berkelanjutan dan kontinyu oleh seluruh jajaran aparatur negara pada seluruh tingkatan pelayanan masyarakat, sehingga kualitas yang diharapkan bisa dicapai. Agar kinerja pelayanan aparatur pemerintah pada masyarakat bis diketahui, maka perlu menilai pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Kegiatan dalam peningkatan pelayanan publik di antaranya yaitu mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai indikator optimalisasi atas kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah pada khalayak luas yang mengacu Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004.

Agar fungsi pelayanan bisa meningkat, maka perlu terjadi pergeseran perspektif dari birokrat, terutama dalam pemberian pelayanan kepada khalayak luas. Selain itu, kinerja birokrasi publik perlu untuk diarahkan kepada cara memberi dan menciptakan pelayanan yang memuaskan dan juga baik untuk masyarakat. Kepuasan masyarakat pada konteks ini adalah indikator nyata atas kinerja birokrasi publik. Akan tetapi, untuk melakukan hal itu tidaklah mudah. Hal ini disebabkan karena sudut pandang pelayanan terbaik antara pemerintah dengan masyarakat memiliki perbedaan. Apa yang dianggap terbaik menurut pemerintah adalah sudah dibakukan yaitu dalam standar pelayanan prima, sementara terbaik menurut masyarakat mempunyai ukuran tersendiri, dimana pelayanan dikatakan terbaik jika memenuhi rasa puas mereka. Kepuasan akan dicapai jika layanan yang nyata diterima dapat melebihi apa yang mereka harapkan. Pemerintah membuat kebijakan yang berbentuk aturan tentang Diklat Jabatan PNS sebagaimana termuat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 serta aturan tentang Petunjuk Teknis Transparasi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana termuat dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004. Tujuan dikeluarkannya aturan ini sebagai upaya pemerintah dalam mempercepat pelayanan publik yang memiliki kualitas baik. Tugas pemerintah memberikan layanan yang baik pada khalayak luas untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

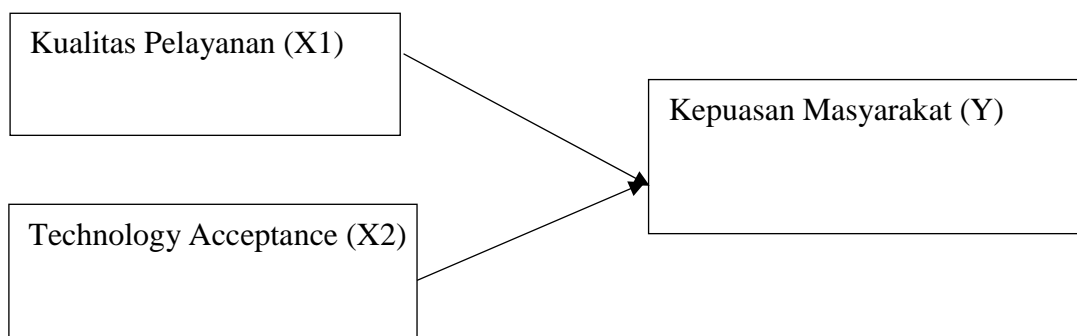
Semakin besarnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas maka pada seluruh organisasi pemerintah beserta jajarannya dituntut untuk melakukan pembenahan dalam berbagai sektor pelayanan. Usaha itu ditunjukkan dengan berbagai usaha peningkatan kualitas pelayanan dan kemampuan pelayanan dari aparatur pemerintah agar lebih professional, efektif dan efisien sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu diantaranya

adalah melalui penerapan prinsip pelayanan prima. Pelayanan publik yang bervariasi adalah refleksi dari kemandirian masyarakat di wilayah terkait dalam hubungannya dengan upaya memperoleh pelayanan atau jasa yang memuaskan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan. Pelayanan masyarakat termasuk tugas yang perlu dilakukan pemerintah pusat ataupun daerah. Peran dari pemerintah sangat krusial dalam penyediaan pelayanan publik sebagaimana aturan yang ada. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang Pelayanan Publik, dipaparkan secara ringkas bahwa pelayanan publik yaitu rangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai aturan undang-undang untuk seluruh penduduk dan warga negara atas jasa, barang, maupun pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Kecamatan bisa dikatakan sebagai ujung tombak pelayanan kepada khalayak luas serta disebut pula basis pelayanan publik. Ini dapat diketahui bahwa masyarakat ada saja setiap harinya mengurus perizinan ataupun permohonan untuk memperoleh sebuah surat keterangan. Pemerintah Kecamatan yang dipimpin oleh camat adalah level pemerintahan paling bawah di dalam pemerintahan daerah.

Kecamatan yang kegiatannya memberi masyarakat bentuk pelayanan publik yaitu Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua. Kantor ini merupakan salah satu instansi pemerintahan daerah yang melayani pembuatan surat pengoperan dan pengakuan tanah bagi masyarakat di Kecamatan Seberang Ulu Dua. Dengan melihat bahwa tuntutan lingkungan yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan, maka dibutuhkan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dengan cara membandingkan layanan yang dirasakan dan yang diharapkan masyarakat. Dalam rangka memenuhi kepuasan warga, Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua perlu untuk bisa mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk selanjutnya membuat indikator kepuasan ini. Hal ini dikarenakan, organisasi sektor publik secara makro memiliki tujuan dalam membentuk *welfare society* atau kesejahteraan masyarakat.

## METODE

Kerangka konsep penelitian ini yaitu suatu instrumen yang bisa dimanfaatkan dalam menjelaskan dan menjabarkan fenomena yang ada dengan cara mempergunakan kualitas pelayanan dan *technology acceptance* sebagai variabel dependen dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel independen.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran (Penulis, 2024)

H0: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Ha: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

H0: *Technology Acceptance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Ha: *Technology Acceptance* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Metode penelitian kuantitatif dipergunakan sebagai jenis penelitian ini, di mana data yang dikumpulkan yaitu angka-angka dari hasil kuisioner yang menggunakan Skala Likert.

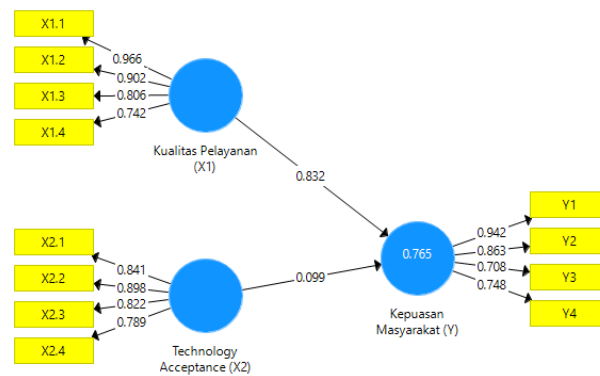
Penelitian ini menggunakan pernyataan kuisioner bersifat kalimat deskriptif karena pertanyaan merupakan gambaran dengan kalimat terkait seberapa puas masyarakat dengan layanan di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua. Data yang terkumpul berbentuk angka selanjutnya dihitung melalui analisis SEM PLS untuk menjadi sarana bantu statistik dalam mendapatkan informasi terkait pengaruh variabel penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

#### 1. Uji Validitas Konvergen

Untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian, maka diadakan uji keefektifan peneliti. Uji validitas peneliti memang dapat menguji apakah variabel konstruksi berkorelasi tinggi. Berdasarkan *rule of thumb* penelitian ini, parameter yang diukur yaitu nilai faktor beban > 0,7 dan AVE > 0,5 (Ghozali, 2014). Hasil pengujian menggunakan SmartPLS akan menghasilkan nilai faktor beban pada diagram jalur model dan tabel.



Gambar 2 Uji Validitas Konvergen 1

Sumber: Output pengolahan data pada SmartPLS 3.3.7 (2024)

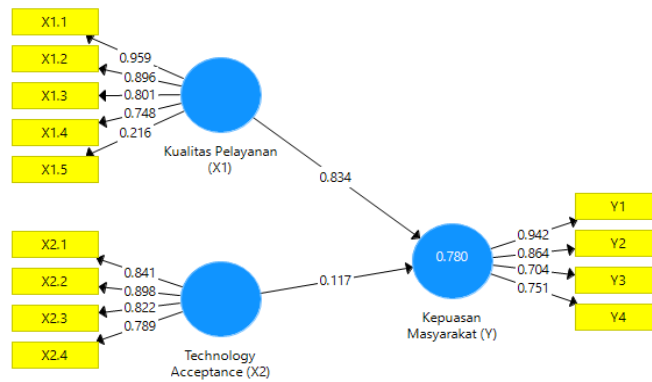
Tabel 7. Outer Loading

Indikator	Nilai Outer Loading	Keterangan
X1.1	0,959	Valid
X1.2	0,896	Valid
X1.3	0,801	Valid
X1.4	0,748	Valid
X1.5	0,216	Tidak valid
X2.1	0,841	Valid
X2.2	0,898	Valid
X2.3	0,822	Valid
X2.4	0,789	Valid
Y1	0,942	Valid
Y2	0,864	Valid
Y3	0,704	Valid
Y4	0,751	Valid

Sumber: Lampiran olah data memakai SmartPLS (2024)

Berdasarkan analisa diagram jalur model diatas menggunakan SmartPLS, kemudian menghasilkan nilai-nilai *loading factor* ke dalam bentuk model diagram jalurnya. Dapat

dilihat bahwa ada indikator X1.5 berada dibawah 0,7 yang berarti indikator tersebut dinyatakan tidak valid. Maka dari itu, dilakukan kembali pengujian validitas dengan menghilangkan indikator X1.5. Berikut hasil uji validitas kedua dengan menggunakan SmartPLS:



Gambar 3 Uji Validitas Konvergen 2

Sumber: Lampiran olah data memakai SmartPLS (2024)

Berdasarkan analisa diagram jalur model diatas menggunakan SmartPLS, kemudian menghasilkan nilai-nilai *loading factor* ke dalam bentuk model diagram jalurnya. Bisa diketahui seluruh indikator >0,7 atau memiliki arti indikator tersebut dinyatakan valid. Kemudian, dapat dilihat penyajian datanya pada Tabel *Outer Loading* berikut:

Tabel 8. Outer Loading kedua

Indikator	Nilai Outer Loading	Keterangan
X1.1	0,966	Valid
X1.2	0,902	Valid
X1.3	0,806	Valid
X1.4	0,742	Valid
X2.1	0,841	Valid
X2.2	0,898	Valid
X2.3	0,822	Valid
X2.4	0,789	Valid
Y1	0,942	Valid
Y2	0,863	Valid
Y3	0,708	Valid
Y4	0,748	Valid

Sumber: Lampiran olah data memakai SmartPLS (2024)

Diketahui kualitas pelayanan mempunyai nilai antara 0,742-0,966, hasil selanjutnya adalah *technology acceptance* dengan nilai antara 0,789-0,898, dan kepuasan masyarakat dengan nilai antara 0,708-0,942. Hasil tabel *outer loading* diatas menunjukkan bahwa semua pernyataan setiap variabel laten penelitian ini bisa responden pahami. Dengan mengacu batas minimal angka lebih dari 0,7 berarti data tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2014). Sehingga seluruh data, tidak ada yang dikeluarkan dan semua data sudah memenuhi validitas konvergen.

## 2. Uji Validitas Diskriminan

Penilaian *discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator yaitu didasarkan pada *cross loading* pengukuran dengan variabel. Apabila variabelnya berkorelasi dengan item pengukuran yang melebihi ukuran variabel yang lain, maka ini berarti bisa diprediksi bahwa variabel laten lebih baik dalam memperkirakan ukuran pada blok dibanding ukuran blok yang lain. Cara melihat *discriminant validity* yaitu melihat nilai AVE. Pada nilai AVE direkomendasikan > 0,5 dari indikator lainnya yang melibatkan variabel laten tersebut.

Tabel 9. Average Variance Extracted

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,673
Kualitas Pelayanan (X1)	0,737
Technology Acceptance (X2)	0,703

Sumber: Lampiran olah data memakai SmartPLS (2024)

## 3. Uji Reliabilitas

Pelaksanaan uji reliabilitas yaitu dengan melihat nilai *composite reliability* dari blok indikator pengukur variabel. Hal ini dibutuhkan dalam rangka melihat item instrumen penelitian yaitu apakah apabila dipergunakan beberapa kali mengukur gejala sama, maka hasil pengukurannya relatif konsisten ataukah tidak. *Composite reliability* didapatkan nilai memuaskan apabila bernilai > 0,7. (Ghozali, 2014).

Tabel 10. Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,832
Kualitas Pelayanan (X1)	0,877
Technology Acceptance (X2)	0,862

Sumber: Lampiran olah data memakai SmartPLS (2024)

Pengujian yang kedua bisa dengan melihat nilai *composite reliability*. Pada umumnya, *composite reliability* bernilai melebihi Cronbach's alpha. Reliabel jika nilainya diatas 0,7.

Tabel 11. Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,891
Kualitas Pelayanan (X1)	0,917
Technology Acceptance (X2)	0,904

Sumber: Lampiran olah data memakai SmartPLS (2024)

## Uji Model Struktural (*Inner Model*)

*Inner model (structural model, inner relation, atau substantive theory)* memberi gambaran mengenai hubungan antar variabel bebas dengan didasarkan kepada *substantive theory*. *Inner model* atau model struktural ini ditujukan dalam rangka menguji hipotesis penelitian. Pertama-tama proses evaluasi model struktural dalam SemPLS yaitu dengan R<sup>2</sup> untuk variabel terikat, *t-value* setiap *path* untuk uji signifikan setiap variabel dalam *model structural*. Beberapa tahap di bawah ini digunakan untuk tahapan pengujian terhadap model struktural:

### 1) Uji Koefisien Determinasi/R Square (R<sup>2</sup>)

Hasil dari uji ini dengan cara melihat nilai R<sup>2</sup> (R-Square) sebagai uji GoF model. Penilaian model melalui PLS diawali dari melihat nilai R<sup>2</sup> tiap variabel terikat. Koefisien determinasi yang didapatkan akan memperlihatkan sebesar apa variabel bebas menerangkan variabel dependennya. R<sup>2</sup> ini memiliki nilai yang berkisar dari nol hingga satu.

Tabel 12. Nilai R Square (R<sup>2</sup>)

Variabel	R Square
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,765

Sumber: Lampiran olah data memakai SmartPLS (2024)

Berdasarkan Tabel 12 dapat diketahui bahwa variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai R<sup>2</sup> 0,765 atau artinya bahwa variabel kualitas pelayanan dan *technology acceptance* mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 76,5%.

**2) Uji Goodness of Fit Index (GoF)**

Pengujian GoF ditujukan dalam rangka memvalidasi performa gabungan model struktural (*inner model*) dan model pengukuran (*outer model*) lewat perhitungan. Nilai GoF terbentang antara 0-1 dengan interpretasi: GoF Kecil=0,1, Sedang=0,25, dan Besar=0,38. Maka perhitungan GoF untuk penelitian ini sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{GoF} &= \sqrt{(\text{AVE} * \text{R}^2)} \\
 &= \sqrt{((0,673+0,737+0,703)/3) * (0,765)} \\
 &= \sqrt{(2,113 * 0,765)} = 1,271
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan maka nilai GoF Index dianggap besar karena nilainya lebih dari 0,38 (Ghozali, 2014). Hal ini menunjukkan bahwa model secara keseluruhan sesuai.

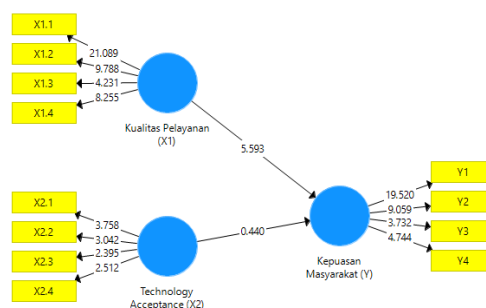
**3) Pengujian Hipotesis**

Sesudah model struktural didapatkan dengan *Goodness of fit* yang baik, maka tahapan lanjutan yaitu pengujian hipotesis. Uji hipotesis dapat dilihat dari menggunakan *Bootstrap* pada SmartPLS dengan melihat nilai P atau *P-Values* dengan tingkat kesalahan 0,05, maka hasilnya adalah:

Tabel 13. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Structural Path	P Values	Keterangan	Kesimpulan
H1	Kualitas Pelayanan (X1) -> Kepuasan Masyarakat (Y)	0,000	data mendukung hipotesis	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.
H2	Technology Acceptance (X2) -> Kepuasan Masyarakat (Y)	0,660	data tidak mendukung hipotesis	Technology Acceptance tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

Sumber: Lampiran olah data memakai SmartPLS (2024)



Gambar 4. Uji Hipotesis

Sumber: Output pengolahan data pada SmartPLS 3.3.7(2024)

### Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan Tabel 13, didapatkan kesimpulan adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Bertambah baiknya kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua untuk pengurusan surat pertanahan, maka semakin puas masyarakat sebagai pihak penerima layanan. Berdasarkan pengamatan dan hasil kuisioner yang diberikan, masyarakat menyatakan puas dengan penanganan pihak Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua saat pengajuan untuk mengurus surat pertanahan. Hal ini dikarenakan Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua memberikan kemudahan dalam prosedur pelayanan, lalu standar waktu jadwal pelayanan yang ditetapkan secara tertulis sesuai dengan waktu penyelesaian kepengurusan surat pertanahan yang masyarakat ajukan, ditambah pula dengan aplikasi SIPENHAKU yang membuat lebih akurat memberikan data dibanding dengan arsip data manual untuk pengurusan surat pertanahan di kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua.

Hal ini selaras dengan hasil penelitian oleh Firmansyah dan Rosy (2021) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan E-KTP pada Kantor Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan kepada masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Lalu, penelitian dari Riyadin (2019) menyebutkan pelayanan dari petugas terkait kemampuan komunikasi, keakuratan, dan fokus perhatian bisa membuat masyarakat yakin terhadap program keluarga berencana, oleh karena itu dapat menjadikan masyarakat puas. Ditambah hasil penelitian dari Tangdiaga et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berupa *care and concern*, *spontaneity*, *problem solving* dan *service recovery* terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh secara positif dan signifikan.

Pada indikator X1.5 dengan pernyataan “fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua sudah sesuai dengan standar” dihilangkan karena tidak valid pada saat pengujian validitas konvergen, dikarenakan masyarakat lebih mementingkan unsur kemudahan pengurusan dan kecepatan pelayanan dibanding harus melihat dari sisi sudah diterapkan teknologi atau tidak dalam pemrosesan kepengurusan surat. Itu juga didukung dengan berkas yang diperlukan untuk kepengurusan surat masih sepenuhnya berbentuk fisik, belum didukungnya dengan teknologi digitalisasi.

CHECKLIST KELENGKAPAN DOKUMEN PERMOHONAN SURAT PENGOPERAN DAN PENGAKUAN HAK TANAH			CHECKLIST KELENGKAPAN DOKUMEN PERMOHONAN SURAT PENGOPERAN DAN PENGAKUAN HAK TANAH		
Nama Pemohon	:		Nama Pemohon	:	
Tanggal Masuk	:		Tanggal Masuk	:	
Jenis Surat	:	Surat Pengoperan / Surat Pengakuan (coret salah satu)	Jenis Surat	:	Surat Pengoperan / Surat Pengakuan (coret salah satu)
NO	DOKUMEN	KETERANGAN	NO	DOKUMEN	KETERANGAN
1.	FOTOCOPI KTP (PEMBELI, AHLI WARIS, PEMOHON)		1.	FOTOCOPI KTP (PEMBELI, AHLI WARIS, PEMOHON)	
2.	FOTOCOPI KARTU KELUARGA		2.	FOTOCOPI KARTU KELUARGA	
3.	SKETSA/ DENAH LOKASI TANAH		3.	SKETSA/ DENAH LOKASI TANAH	
4.	BUKTI LUNAS PBB		4.	BUKTI LUNAS PBB	
5.	SURAT PENYATAAN AHLI WARIS (ASLI DAN LEGALISIR)		5.	SURAT PENYATAAN AHLI WARIS (ASLI DAN LEGALISIR)	
6.	SURAT KUASA AHLI WARIS (ASLI DAN LEGALISIR)		6.	SURAT KUASA AHLI WARIS (ASLI DAN LEGALISIR)	
7.	KWITANSI/ BUKTI BAYAR JUAL-BELI TANAH		7.	KWITANSI/ BUKTI BAYAR JUAL-BELI TANAH	
8.	SURAT KEMATIAN (KHUSUS WARIS)		8.	SURAT KEMATIAN (KHUSUS WARIS)	
9.	BUKTI SURAT / ALAS HAK KEPEMILIKAN TANAH		9.	BUKTI SURAT / ALAS HAK KEPEMILIKAN TANAH	
10.	BLANKO SURAT PERMOHONAN		10.	BLANKO SURAT PERMOHONAN	
11.	BLANKO SURAT KETERANGAN RT		11.	BLANKO SURAT KETERANGAN RT	
12.	BLANKO SURAT PERNYATAAN		12.	BLANKO SURAT PERNYATAAN	
13.	PEMASANGAN BANNER UKURAN MINIMAL 4X1 METER DIPASANG SELAMA 7x24 (DIBUKTIKAN DENGAN FOTO BER-TIMESTAMP!)*		13.	PEMASANGAN BANNER UKURAN MINIMAL 4X1 METER DIPASANG SELAMA 7x24 (DIBUKTIKAN DENGAN FOTO BER-TIMESTAMP!)*	

\*Khusus Permohonan Pengakuan Hak

\*Khusus Permohonan Pengakuan Hak

Gambar 5 Checklist kelengkapan dokumen  
Sumber: Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua

Pada indikator X1.1 sampai dengan X1.5 dinyatakan valid dan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan pengaruh pada penelitian ini bersifat positif yang artinya, ketika kualitas administrasi meningkat, maka kepuasan masyarakat pasti mengalami peningkatan, begitupun kebalikannya, ketika kualitas pelayanan buruk, maka akan berdampak pula pada kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, seperti penyelenggaraan waktu pelayanan yang belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku dimana berkaitan dengan indikator X1.4 kuisioner “karyawan kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua memiliki toleransi pada masyarakat seperti perubahan jadwal untuk kepengurusan surat” tetapi karena karyawan menerapkan dimensi *emphaty*, maka persoalan tersebut bisa diatasi dengan kesepakatan kedua belah pihak.



Lalu, indikator X1.1 sampai dengan X1.3 dengan kuisioner “karyawan kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua melakukan pendataan secara tepat, karyawan kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua memberikan penyampaian informasi dengan jelas, dan karyawan kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua melakukan penanganan keluhan dengan baik” berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat ialah prosedur serta persyaratan pelayanan yang kurang baik, kecepatan yang diberikan ketika melayani masyarakat belum memenuhi harapan, tanggung jawab, kejelasan dan kedisiplinan petugas pelayanan dan kemampuan pekerja atau karyawan yang kurang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan masalah yang dialami oleh masyarakat, personel dari instansi harus berupaya dapat membuat solusi dalam satu waktu dalam rangka mencegah segala sesuatu yang tidak diharapkan yang berpotensi mempengaruhi kepuasan masyarakat, petugas juga harus menguasai faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan publik yang mencakup tanggap, keandalan, keyakinan, berwujud serta empati. Hal tersebut sudah diaplikasikan oleh karyawan Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua untuk menghindari keluhan masyarakat dan menjadi tanggapan positif oleh masyarakat.

### **Pengaruh *technology acceptance* terhadap kepuasan masyarakat**

Berdasarkan Tabel 14. disimpulkan *technology acceptance* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil kuisioner yang diberikan, masyarakat merasa belum adanya manfaat secara langsung dengan adanya penggunaan aplikasi SIPENHAKU terkait terjaminnya keamanan dan kelengkapan data pada aplikasi SIPENHAKU serta rasa kenyamanan berada di lingkungan unit pelayanan kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua. Akan tetapi, berdasarkan hasil kuisioner masyarakat tetap merasakan aplikasi SIPENHAKU lebih akurat memberikan data dibanding dengan arsip data manual untuk pengurusan surat pertanahan di kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua. Ini juga berdampak dengan kemudahan prosedur pelayanan di unit kepengurusan surat pertanahan pada kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua, begitu juga dengan standar waktu jadwal pelayanan yang ditetapkan secara tertulis sesuai dengan waktu penyelesaian kepengurusan surat pertanahan yang masyarakat ajukan.

Pada indikator kuisioner X2.4, responden menilai petugas kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua belum memiliki cukup kemampuan (pengetahuan) dalam memberikan pelayanan menggunakan aplikasi SIPENHAKU dibuktikan dengan indikator X2.4. ini berkaitan dengan masalah diawal penulis temukan karena pengadaan pegawai pada Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua dalam jabatan fungsional pranata komputer masih belum diutamakan. Untuk sekarang ini, bagian seksi pendataan menggunakan komputerisasi hanya dipegang oleh satu orang saja. Sedikit banyak hal ini bisa menyulitkan aplikasi komputerisasi yang dipakai serta masukan yang seharusnya ada untuk mengembangkan aplikasi yang diperlukan karena tidak adanya pegawai yang sesuai dengan keahlian komputerisasi. Lalu ditambah pula dengan masih minimnya perhatian untuk melakukan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan keterampilan di era digitalisasi. Kondisi tersebut dikarenakan alokasi anggaran yang terbatas untuk pengembangan pegawai dan permasalahan yang lain yang menyangkut komitmen pegawai.

Hasil ini berbeda dari penelitian Susanto dan Jimad (2019) menunjukkan bahwa secara parsial, terkait *technology acceptance* berupa persepsi kemudahan, sikap penggunaan, dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-filling* pada KPP Pratama Makassar Selatan memiliki pengaruh signifikan dan positif. Ada pula hasil penelitian dari Rosmika et al. (2021) bahwa masyarakat sudah puas dengan kemudahan dan pelayanan dari aplikasi SiBisa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPSIL) Kota Medan. Akan ada, ada sedikit persamaan dengan hasil penelitian oleh Ashsifa (2020) menunjukkan bahwa bagian dari *technology acceptance* berupa privasi yang memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan dan personalisasi terhadap kepuasan pelanggan tidak memiliki pengaruh. Namun,

pada bagian *technology acceptance* berupa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif.

## KESIMPULAN

Sebagaimana pada pengujian hipotesis pertama, disimpulkan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua untuk pengurusan surat pertanahan, maka semakin puas masyarakat sebagai pihak penerima layanan. Hal ini dikarenakan Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua memberikan kemudahan dalam prosedur pelayanan, lalu standar waktu jadwal pelayanan yang ditetapkan secara tertulis sesuai dengan waktu penyelesaian kepengurusan surat pertanahan yang masyarakat ajukan, ditambah pula dengan aplikasi SIPENHAKU yang membuat lebih akurat memberikan data dibanding dengan arsip data manual untuk pengurusan surat pertanahan di kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua.

Adapula pada pengujian hipotesis kedua, berdasarkan hasil kuisioner yang diberikan, masyarakat merasa belum adanya manfaat secara langsung dengan adanya penggunaan aplikasi SIPENHAKU terkait terjaminnya keamanan dan kelengkapan data pada aplikasi SIPENHAKU serta rasa kenyamanan berada di lingkungan unit pelayanan kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua. Akan tetapi, berdasarkan hasil kuisioner masyarakat tetap merasakan aplikasi SIPENHAKU lebih akurat memberikan data dibanding dengan arsip data manual untuk pengurusan surat pertanahan di kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua. Ini juga berdampak dengan kemudahan prosedur pelayanan di unit kepengurusan surat pertanahan pada kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua, begitu juga dengan standar waktu jadwal pelayanan yang ditetapkan secara tertulis sesuai dengan waktu penyelesaian kepengurusan surat pertanahan yang masyarakat ajukan.

Saran yang dapat diberikan pada Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua diharapkan dapat mengembangkan aplikasi SIPENHAKU untuk digunakan masyarakat secara *mobile*, dan rutin untuk pengkinian data khususnya surat pengoperan dan surat pengakuan tanah serta meningkatkan sistem keamanan data pada aplikasi SIPENHAKU.

Saran bagi penelitian selanjutnya, diketahui variable *technology acceptance* dalam penelitian ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, maka harapannya agar peneliti berikutnya bisa memperbanyak atau menambahkan variabel bebas yang lain atau menggunakan variabel mediasi agar dapat menguji variabel *technology acceptance* dapat memengaruhi kepuasan masyarakat khususnya dibidang pelayanan administrasi publik.

## REFERENSI

- Ashsifa, I. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi). *TECHNOBIZ: International Journal of Business*. 3(1), 25-29.
- Firmansyah, A.C. & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82-93.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Riyadin. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41-50.
- Rosmika, E., Azulaidin & Chairunnisa, T.L.T. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi SiBisa dengan Pendekatan TAM. *Ekonomi*,

*Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 174–180.

DOI:10.47065/ekuitas.v3i2.1117

Susanto, E. & Jimad, N. (2019). Pengaruh Persepsi Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan E-Filling. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 5(1), 104-124.

Tangdiaga, Y.G., Chairunisa, F. & Lucita, G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(1), 92-109.

### **Peraturan Perundangan**

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan  
Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang Pelayanan Publik PERMENPAN-RB  
Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara  
Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang  
Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan  
Publik