

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas *website* pada Layanan Pertanahan Elektronik di Kantor Pertanahan Kota Surakarta. Penelitian ini menggunakan konsep dari Delone dan McLean (2003) dengan menggunakan ukuran kualitas sistem; kualitas informasi; kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Desain penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, data primer diperoleh dengan cara wawancara yang mendalam dan terstruktur, sedangkan data sekunder adalah data yang didapatkan dari luar objek penelitian seperti peraturan perundang-undangan dan dokumen organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* Layanan Pertanahan Elektronik berfungsi dengan baik dalam membantu kegiatan layanan di Kantor Pertanahan Kota Surakarta. Namun demikian dari beberapa kriteria kualitas *website* masih belum optimal. Dari segi kualitas sistem *website* beberapa item masih harus ditingkatkan, seperti keterlambatan respon dari *website* ketika diakses oleh banyak pengguna terutama pada waktu-waktu tertentu atau pada jam sibuk. Dari segi Kualitas Informasi, informasi yang ditampilkan *website* masih belum lengkap, tidak tersedia informasi kontak, email, dan menu FAQ masih kosong. Dari segi kualitas layanan, *website* sudah cukup baik dalam memberikan layanan kepada pengguna. Komunikasi antara staf pendukung dari kantor pertanahan dengan pengguna berjalan dengan baik. Komunikasi dapat dilakukan melalui sambungan telepon, pesan melalui *website* atau melalui *Whats app Group (WAG)*. Namun staf pendukung *website* masih dibebani dengan pekerjaan lain sehingga terkadang terlambat dalam menanggapi keluhan dari pengguna. Dari segi kepuasan, ada pengguna yang merasa puas dan tidak puas. Pengguna merasa puas karena *website* mudah digunakan dan efektif membantu menyelesaikan pekerjaan, sedangkan pengguna merasa tidak puas dikarenakan terkadang *website* memiliki respon yang lambat dan juga kesiapan data sertifikat yang belum *update*.

Hasil Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dan manfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan penulis serta memperkaya kajian teori *e-Government*. terutama yang terkait dengan kualitas *website* layanan elektronik pada sektor publik. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi penyelenggara sistem informasi dalam hal ini adalah Kantor Pertanahan dan Kementerian ATR/BPN sebagai bahan masukan dalam menentukan kebijakan terkait dalam pengembangan layanan pertanahan elektronik yang lebih baik

Kata kunci: *kualitas website, layanan elektronik, e-Government, kualitas layanan*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of the website on the Electronic Land Service at the Surakarta City Land Office. This study uses the concept of Delone and McLean (2003), by using dimension of system quality; information quality; service quality and user satisfaction. The research design used is qualitative with a descriptive approach. The data obtained in this study are primary and secondary data, primary data obtained by means of in-depth and structured interviews, while secondary data is data obtained from outside the object of research such as legislation and organizational documents.

The results of the study indicate that the Electronic Land Service website functions well in assisting service activities at the Surakarta City Land Office. However, from several criteria the quality of the website is still not optimal. In terms of the quality of the website system, several items still need to be improved, such as the delay in the response of the website when it is accessed by many users, especially at certain times or during peak hours. In terms of quality of information, the information displayed on the website is still incomplete, there is no contact information, email, and the FAQ menu is still empty. In terms of service quality, the website is quite good in providing services to users. Communication between the support staff from the land office and the users went well. Communication can be done by telephone, message via the website or through the Whats App Group (WAG). However, the support staff is still burdened with other work so that sometimes they are late in responding to complaints from users. In terms of satisfaction, there are users who are satisfied and dissatisfied. Users are satisfied because the website is easy to use and effective in helping to complete the work, while users are dissatisfied because sometimes the website has a slow response and also the readiness of certificate data that has not been updated.

The results of this study are expected to be able to contribute and also benefit in increasing the author's knowledge and insight as well as enriching the study of e-Government theory. especially those related to the quality of electronic service websites in the public sector. In addition, this research is expected to be information for information system organizers, in this case the Land Office and the Ministry of ATR/BPN as input in determining related policies in the development of better electronic land services.

Keyword : website quality, electronic services, e-government, service quality