

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Penelusuran Perkara Pada Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus

Achmad Ubaidillah¹, Doddy Ridwandono², Arista Pratama³

^{1,2,3}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Alamat: Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

Korespondensi penulis: 17082010022@student.upnjatim.ac.id

Abstract. By implementing the case tracking information system at the Special Class 1A Sidoarjo District Court, institutions can meet their demands for a fast judicial process as the world of justice continues to develop. Likewise with the case tracking information system implemented at the Special Class 1A Sidoarjo District Court. This information system is a website-based information system that can be accessed locally by internal courts. The aim of the research is to determine the level of satisfaction of SIPP users using the end-user satisfaction computing model approach which has been modified by Aggelidis & Chatzoglou and what factors of end-user computing satisfaction influence user satisfaction. The method in this research was collected using a questionnaire distributed to 70 respondents. The results of the research were that the level of satisfaction of SIPP users was 6% very satisfied, 81% felt satisfied, 12% felt neutral, 1% felt dissatisfied, 0% felt very dissatisfied. The results of the analysis obtained an R-square value of 79.1%, which states that information quality, system quality and support in sourcing have a positive and significant effect on overall satisfaction. Then system quality has a positive and significant effect on information quality. Then support in sourcing has a positive and significant effect on system quality

Keywords: End-User Computing Satisfaction, Management Information Systems

Abstrak. Dengan adanya penerapan pada sistem informasi penelusuran perkara di Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus atau institusi dapat memenuhi tuntutan kebutuhannya dalam proses peradilan yang cepat dengan semakin berkembangnya dunia peradilan. Begitu pula dengan pada system informasi penelusuran perkara yang diterapkan di Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus. Sistem informasi ini merupakan sistem informasi yang berbasis *website* yang dapat diakses secara *local* oleh *internal* pengadilan. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna SIPP dengan menggunakan pendekatan model *end-user computing satisfaction* yang telah dimodifikasi oleh Aggelidis & Chatzoglou dan apa saja faktor dari *end-user computing satisfaction* yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Metode dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada 70 responden. Hasil dari penelitian yaitu tingkat kepuasan pengguna SIPP sebesar 6% merasa sangat puas, 81% merasa puas, 12% merasa netral, 1% merasa tidak puas, 0% merasa sangat tidak puas. Hasil analisis diperoleh nilai *R-square* sebesar 79,1% yang menyatakan bahwa *information quality*, *system quality* dan *support in sourcing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *overall satisfaction* (kepuasan secara keseluruhan). Kemudian *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *information quality*. Lalu *support in sourcing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *system quality*.

Kata kunci : End-User Computing Satisfaction, Sistem Informasi Manajem

LATAR BELAKANG

Era 4.0 yang menuntut perubahan dalam waktu yang begitu cepat, memberikan dampak pada perkembangan pelayanan publik pada pengadilan. Tantangan perubahan tersebut dijawab oleh lembaga peradilan melalui inovasi - inovasi layanan pengadilan baik dalam hal kebijakan maupun program kerja. Tujuan dari inovasi tersebut adalah mewujudkan proses peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan sebagaimana disebutkan pada pasal 2 ayat 4 Undang-

Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Era 4.0 tidak hanya menuntut kecepatan akan perubahan terhadap kebutuhan masyarakat dalam hal peradilan, tetapi juga tentang transparansi dan keterbukaan informasi pada lembaga peradilan.

Mahkamah Agung telah lama mengeluarkan Surat Keputusan Ketua MA RI Nomor: 144/KMA/SK/VIII/2007 Tahun 2007 tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan yang bertujuan untuk menjamin transparansi informasi dan akuntabilitas penyelenggaraan peradilan. Keseriusan Mahkamah Agung dalam menerapkan transparansi layanan peradilan diwujudkan pula dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor 1-144/KMA/SK/2011 tentang pedoman pelayanan informasi di pengadilan dan Surat Keputusan Nomor: 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik pengadilan.

Kebijakan-kebijakan tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengharuskan setiap Kementerian/Lembaga untuk dapat mewujudkan lembaga pemerintahan yang akuntabel, transparan, dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (*good governance*). Program Mahkamah Agung yang memberikan dampak besar pada perubahan kualitas layanan di pengadilan adalah melalui program Akreditasi Penjaminan Mutu (APM) pengadilan disertai dengan dukungan pemanfaatan teknologi. Pemanfaatan teknologi tersebut kemudian semakin berkembang dengan munculnya berbagai aplikasi - aplikasi yang bertujuan untuk memberikan layanan pengadilan secara lebih efektif dan efisien.

Penerapan teknologi digital pada layanan pengadilan dapat dilihat misalnya pada Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) yang fungsinya untuk memudahkan masyarakat pencari keadilan dalam mengetahui status perkara yang sedang diajukan sampai mana prosesnya berjalan atau sudah selesai. Aplikasi SIPP merupakan salah satu contoh proses digitalisasi dari pencatatan informasi perkara secara manual dari tertulis menjadi bentuk data-data digital yang dapat diakses secara daring (online). Salah satu tujuan dari adanya SIPP secara umum yaitu menyebarkan informasi yang berhubungan dengan proses dan kegiatan lembaga hukum secara akurat kepada para pemakai khususnya Ketua Hakim, Wakil Ketua Hakim, Panitera, Panitera Muda Gugatan, Panitera Muda Permohonan, Panitera Muda Hukum, Panitera Pengganti, Jurusita, Jurusita Pengganti dan Staf bagian informasi.

Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus adalah lembaga pemerintah yang sedang berkembang dalam menyesuaikan perkembangannya dibidang IT. Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus telah menggunakan SIPP. Permasalahan yang terjadi dalam

penggunaan SIPP di Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus yang terjadi yaitu aplikasi terkadang *not responding*, proses menampilkan halaman lama, terjadi kesalahan saat proses memasukkan data, kesulitan dalam memahami bagi pengguna yang sudah berumur, dan diperlukan proses pembelajaran/pemahaman dalam menggunakan sistem informasi penelusuran perkara.

Evaluasi diperlukan untuk menjaga kualitas sebuah sistem informasi dimana faktor kepuasan pengguna merupakan salah satu landasan awal untuk melakukan evaluasi terhadap sebuah sistem (Doni, 2017; Sorongan *et al.*, 2019). Berdasarkan kondisi yang ada, peneliti berusaha untuk menganalisis kepuasan pengguna yang ada di Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna sebuah sistem informasi. Metode *End User Computing Satisfaction* dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988). Yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Penelusuran Perkara Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus dengan menggunakan pendekatan model end-user computing satisfaction yang telah dimodifikasi oleh Aggelidis & Chatzoglou (2012) dan apa saja faktor dari end-user computing satisfaction yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Metode EUCS memiliki 5 variabel yaitu *content* (konten atau isi), *accuracy* (akurat), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu) (Doll, William J. and Torkzadeh, 1988). Martinsons & Chong (1999) menyimpulkan bahwa evaluasi untuk mengetahui kepuasan pengguna adalah hal yang penting untuk dilakukan, untuk mengetahui keberhasilan suatu sistem informasi. Semakin baik tingkat kelengkapan dari ke-5 faktor tersebut, maka kepuasan pengguna akhir akan semakin baik (Sutanto, 2015). Jati *et al.* (2015) juga menyatakan bahwa analisis mengenai pengguna juga diperlukan pada saat penerapan sistem, tidak hanya pada tahap pengembangan saja (Sutanto, 2015). Dalam konteks model EUCS, (Aggelidis & Chatzoglou, 2012) menyatakan bahwa meskipun model tersebut dinilai kuat dalam menjelaskan variabel kepuasan, baik didalam hasil penelitian mereka maupun dalam banyak penelitian lain. Model EUCS tetap harus dilakukan penyempurnaan dengan cara memperluas instrumen penelitian. Penelitian ini menggunakan instrumen dari EUCS sesuai dengan yang disarankan oleh Doll & Torkzadeh (1988) dengan memperluas instrumen yang dimodifikasi oleh Aggelidis & Chatzoglou (2012) dengan menambahkan 4 variabel yaitu *system processing speed*, *user interface*, *user training*, dan *documentation*. Penjelasan EUCS dari sistem informasi merupakan evaluasi secara menyeluruh dari para

pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam memakai sistem tersebut (Tjiptono, 2016).

KAJIAN TEORITIS

Sistem Informasi Penelusuran Perkara

Aplikasi SIPP merupakan bagian dari Sistem Manajemen Informasi di Pengadilan. Hal ini juga bagian dari transparansi terhadap proses peradilan bagi masyarakat umum. Masyarakat seringkali mengkhawatirkan adanya kecurangan seperti suap agar kasusnya ditutup ataupun diskriminasi kepada masyarakat kecil. Aplikasi elektronik ini memungkinkan pengecekan berkas perkara dan prosesnya menyebabkan tidak hanya kinerja pegawai di pengadilan menjadi lebih efektif dan efisien, melainkan juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap proses hukum dan peradilan di Indonesia.

Penelusuran berkas perkara merupakan sistem informasi yang ditujukan untuk mengetahui data dari suatu kasus dan tahapan-tahapan dalam proses pengembangan kasus tersebut sampai hasil akhir kasus. Dalam menangani suatu perkara, penting bagi hakim untuk secara jelas mengetahui perkara yang ditangani. Selain itu, berkas perkara juga membutuhkan pengamanan baik dari akses maupun integritas. Aplikasi SIPP menjadi bagian kegiatan preservasi dan pengamanan arsip berkas perkara.

Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus

Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Umum yang berkedudukan di ibu kota kabupaten atau kota. Sebagai Pengadilan Tingkat Pertama, Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A berfungsi untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara pidana dan perdata bagi rakyat pencari keadilan pada umumnya. Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus berlokasi di Jl. Jaksa Agung R. Soeprapto No.10 Sidoarjo, Jawa Timur.

Alur data masuk dimulai dari data masuk melalui meja 1. Ketua / wakil input data untuk menunjuk majelis. Kemudian, panitra input data menunjuk panitra pengganti dan jurusita. Hakim menentukan menginputkan tanggal sidang. Panitra pengganti memasukkan data agenda sidang. Jurusita menginput panggilan sidang kepada pihak terkait. Berjalannya sidang sampai hingga selesai kemudian putusan diinput oleh hakim. Minutasi berkas perkara oleh meja 1 dan dianggap perkara telah selesai.

End User Computing Satisfaction (EUCS)

End-User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara kenyataan dan

harapan. Definisi *End-User Computing Satisfaction* dari sebuah manajemen informasi adalah evaluasi secara menyeluruh dari para pengguna sistem informasi tersebut yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan website informasi tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988). EUCS adalah model evaluasi yang lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format*, *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (efisiensi waktu dari sistem) (Sutanto,2015).

Peneliti Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan penelitian. Berikut penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penelitian ini:

Penelitian dari Vassilios P. Aggelidis dengan judul penelitian, Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS) (Aggelidis & Chatzoglou, 2012), Hasil statistik deskriptif menunjukkan semua konstruk memiliki skor rata-rata lebih tinggi dari 3, menunjukkan bahwa participants memiliki persepsi positif terhadap konstruk ini. Hasil kesesuaian model keseluruhan adalah konsisten dengan hasil penelitian serupa yang lainnya dan mendukung bahwa model EUCS valid dan dapat diandalkan dalam pengukuran kepuasan pengguna akhir dari penggunaan sistem IT. Penelitian ini dilakukan untuk menyelidiki secara empiris masalah-masalah yang mungkin terkait dengan faktor penentu utama EUCS, untuk memperpanjang generalisasi instrumen EUCS dengan menilai sifat psikometrik.

Penelitian dari Vassilios P. Aggelidis dkk, dengan judul Analisis Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) 2013 Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS) di Program Studi Pendidikan Teknik Informatika. Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Konstruk *Content* berpengaruh signifikan terhadap konstruk *User Satisfaction*. Nilai koefisien variable laten *Content* terhadap konstruk *User Satisfaction* sebesar 0,34 yang berarti terdapat pengaruh positif sebesar 34%. 2) Konstruk *Accuracy* berpengaruh signifikan terhadap konstruk *User Satisfaction*. Nilai koefisien variabel laten *Accuracy* terhadap konstruk *User Satisfaction* sebesar 0,37 yang berarti terdapat pengaruh positif sebesar 37%. 3) Konstruk *Format* berpengaruh signifikan terhadap konstruk *User Satisfaction*. Nilai koefisien variabel laten *Format* terhadap konstruk *User Satisfaction* sebesar 0,69 yang berarti terdapat pengaruh positif sebesar 69%. 4) Konstruk *Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap konstruk *User Satisfaction*. Nilai koefisien variabel laten *Ease of Use* terhadap konstruk *User Satisfaction* sebesar 0,40 yang berarti terdapat pengaruh positif sebesar

40%. 5) Konstruk *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap konstruk *User Satisfaction*. Nilai koefisien variabel laten *Timeliness* terhadap konstruk *User Satisfaction* sebesar 0,28 yang berarti terdapat pengaruh positif sebesar 28%

METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong dalam penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan apa adanya suatu variabel, gejala atau keadaan. Penelitian ini diawali dengan mengetahui permasalahan objek penelitian yang akan diteliti, yaitu untuk mengetahui Bagaimana kepuasan pengguna Sistem Informasi Penelusuran Perkara berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus. Setelah mengetahui permasalahan maka dilakukan studi literatur dan wawancara untuk mencari teori-teori yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk memulai penelitian, serta mencari jurnal-jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian ini.

Data dalam penelitian ini yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden dan pengamatan langsung di lapangan. Populasi penelitian ini adalah pegawai Pengadilan Negeri Sidoarjo kelas IA Khusus yang menggunakan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) dengan jumlah populasi sebanyak 85 orang. Untuk menghitung ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin dengan tingkat ketelitian yang digunakan adalah 95% dengan error sebesar 5% yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel seluruhnya

N = jumlah populasi

D = tingkat presisi (10%)

Maka:

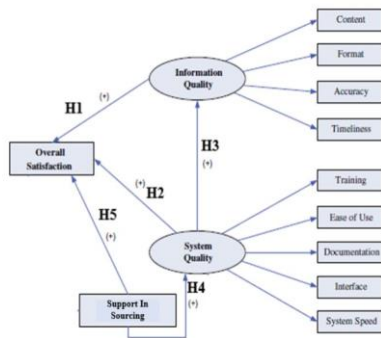
$$n = \frac{85}{1 + (85 \times 0,0025)} \quad n = \frac{85}{1 + 0,2125} \quad n = 70,1$$

Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Kuisisioner yang dipakai sebagai instrument penelitian dibagikan kepada siswa dengan menggunakan skala *likert* lima point sebagai pengukuran. Dalam pengukuran menggunakan skala *likert* berisi lima tingkat prefensi jawaban dalam penelitian ini dengan pilihan sebagai berikut :

1. Sangat setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Ragu-ragu/Netral (N)
4. Tidak setuju (TS)
5. Sangat tidak Setuju (STS)

Hipotesis Penelitian



Berdasarkan Gambar 3.2 terdapat 2 *construct* yaitu *first-order* dan *second-order*. Untuk *first-order construct* pada penelitian ini meliputi *content*, *format*, *accuracy*, *timeliness*, *training*, *ease of use*, *documentation*, *interface*, dan *system speed* yang diukur secara reflektif dengan indikator pernyataan yang terdapat pada kuesioner. Sedangkan untuk *second-order construct* meliputi *information quality* dan *system quality*. Variabel *content*, *format*, *accuracy* dan *timeliness* dikelompokkan menjadi satu variabel dengan tingkat yang lebih tinggi yaitu *information quality* (Aggelidis & Chatzoglou, 2012). Variabel *training*, *ease of use*, *documentation*, *interface* dan *system speed* dikelompokkan menjadi satu variabel dengan tingkat yang lebih tinggi yaitu *system quality* (Aggelidis & Chatzoglou, 2012).

Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan-pernyataan yang menggambarkan suatu hubungan antara dua variabel yang berkaitan dengan suatu kasus tertentu dan merupakan anggapan sementara yang perlu diuji benar atau tidak benar tentang dugaan dalam suatu penelitian serta memiliki manfaat bagi proses penelitian agar efektif dan efisien.

Pengujian hipotesis ini adalah dengan menganalisis nilai *Critical Ratio* (CR) t-value dan nilai *Probability* (P) P-value hasil olah data, dibandingkan dengan batasan statistik yang disyaratkan, yaitu di atas 1,96 untuk nilai CR t-value dan dibawah 0,05 untuk nilai P-value (Indrawan, 2018). Apabila hasil olah data menunjukkan nilai yang memenuhi syarat tersebut, maka hipotesis penelitian yang diajukan dapat diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian skripsi ini bertujuan untuk mencari jawaban terhadap rumusan masalah yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya. Berdasarkan uji hipotesis menggunakan WarpPLS 6.0 dapat dijelaskan sebagai berikut :

Hubungan Information Quality terhadap Overall Satisfaction

Information quality adalah variabel penilaian yang dilaporkan sendiri oleh responden mengenai kualitas keluaran yang dihasilkan oleh sistem informasi (Baroudi & Orlikowski, 1988). Evaluasi untuk mengetahui kepuasan pengguna adalah hal yang penting dilakukan untuk mengetahui keberhasilan suatu sistem informasi (Martinsons & Chong, 1999).

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hubungan variabel *information quality* terhadap *overall satisfaction* menghasilkan koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0.262 dengan nilai *P values* 0.010 yang berarti nilai ini <0.05 . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *information quality* terhadap *overall satisfaction* dengan kata lain semakin tinggi tingkat kualitas informasi (*information quality*) maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*) untuk menggunakan SIPP Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus.

Berdasarkan nilai *loading factor* dari variabel *information quality* yang dihasilkan, diketahui variabel indikator yang memiliki nilai *loading factor* tertinggi yaitu pada variabel indikator *Content* (C), sedangkan nilai *loading factor* terendah yaitu pada variabel indikator *Accuracy* (A).

Berdasarkan pembahasan di atas dapat diartikan bahwa variabel *content*, *format*, *accuracy* dan *timeliness* ternyata memainkan peran penting, tidak hanya untuk menentukan kepuasan pengguna akhir tetapi juga dalam *information quality* atau kualitas informasi yang diberikan . Kualitas informasi (*information quality*) secara signifikan dan memiliki hubungan positif dengan keseluruhan kepuasan pengguna akhir (*overall satisfaction*) (Doll, William J. and Torkzadeh, 1988;McHaney et al., 2002;Somers et al., 2004;Aggelidis & Chatzoglou, 2012).

Meskipun hasil penelitian menunjukkan hasil yang bagus dalam kualitas informasi pada SIPP, namun tetap diperlukan adanya peningkatan kualitas informasi terhadap sistem. Salah satunya pada tingkat akurasi SIPP, dimana keakuratan atau ketepatan dalam menghasilkan informasi adalah yang dibutuhkan pegawai untuk mempermudah kinerja dalam bidang peradilan.

Hubungan System Quality terhadap Overall Satisfaction

Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (DeLone & McLean, 2003). Evaluasi untuk mengetahui kepuasan pengguna adalah hal yang penting dilakukan untuk mengetahui keberhasilan suatu sistem informasi (Martinsons & Chong, 1999).

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hubungan variabel *system quality* terhadap *overall satisfaction* menghasilkan koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0.886 dengan nilai *P values* <0.001 yang berarti nilai ini <0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *system quality* terhadap *overall satisfaction* dengan kata lain semakin tinggi tingkat kualitas sistem (*system quality*) maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*) untuk menggunakan SIPP Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus.

Berdasarkan nilai *loading factor* dari variabel *system quality* yang dihasilkan, diketahui variabel indikator yang memiliki nilai *loading factor* tertinggi yaitu pada variabel indikator *System speed* (S), sedangkan nilai *loading factor* terendah yaitu pada variabel indikator *Easy of use* (EOU).

Berdasarkan pembahasan di atas dapat diartikan bahwa variabel *training*, *ease of use*, *documentation*, *interface* dan *system speed* signifikan untuk menentukan kepuasan pengguna akhir dan kualitas sistem. Kualitas sistem (*system quality*) secara signifikan dan memiliki hubungan positif dengan keseluruhan kepuasan pengguna akhir (*overall satisfaction*) (Etezadi-Amoli & Farhoomand, 1996; Gemoets & Mahmood, 1990; Aggelidis & Chatzoglou, 2012).

Meskipun hasil penelitian menunjukkan hasil yang baik dalam kualitas sistem pada SIPP Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus, namun tetap diperlukan adanya peningkatan kualitas pada sistem agar pengguna mudah dalam menggunakan SIPP Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus. Salah satunya pada kemudahan pengguna yang diberikan untuk penggunaan sistem agar pegawai mudah dalam menggunakan SIPP.

Hubungan System Quality terhadap Information Quality

Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (DeLone & McLean, 2003). *Information*

quality adalah variabel penilaian yang dilaporkan sendiri oleh responden mengenai kualitas keluaran yang dihasilkan oleh sistem informasi (Baroudi & Orlikowski, 1988).

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hubungan variabel *system quality* terhadap *information quality* menghasilkan koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0.885 dengan nilai *P values* <0.001 yang berarti nilai ini <0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *system quality* terhadap *information quality* dengan kata lain semakin baik tingkat kualitas sistem (*system quality*) maka semakin baik juga tingkat kualitas informasi (*information quality*) pada SIPP Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus.

Berdasarkan nilai *loading factor* dari variabel *system quality* yang dihasilkan, diketahui variabel indikator yang memiliki nilai *loading factor* tertinggi yaitu pada variabel indikator *System speed* (S), sedangkan nilai *loading factor* terendah yaitu pada variabel indikator *Easy of use* (EOU).

Berdasarkan pembahasan di atas dapat diartikan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kualitas informasi (Aggelidis & Chatzoglou, 2012). Sehingga peningkatan kualitas sistem juga akan berpengaruh pada peningkatan kualitas informasi.

Hubungan Support Insourcing terhadap System Quality

Kualitas dukungan *Insourcing* disediakan untuk pengguna akhir tentang penggunaan sistem dari *staff* sistem informasi departemen organisasi (Aggelidis & Chatzoglou, 2012). Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (DeLone & McLean, 2003).

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hubungan variabel *support Insourcing* terhadap *system quality* menghasilkan koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0.760 dengan nilai *P values* <0.001 yang berarti nilai ini <0.05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *support Insourcing* terhadap *system quality* dengan kata lain semakin besar dukungan *Insourcing* maka semakin besar juga tingkat kualitas sistem (*system quality*) pada SIPP Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus.

Berdasarkan nilai *loading factor* dari variabel *support Insourcing* yang dihasilkan, diketahui indikator yang memiliki nilai *loading factor* tertinggi yaitu pada kedua indikator, IS1

dan IS2 dengan nilai masing-masing *loading factor* sebesar 0.865. Untuk indikator IS1 dengan pernyataan “Tersedia *staff* sistem informasi untuk konsultasi mengenai SIPP Pengadilan Negeri Sidoarjo kelas IA Khusus”. Dan untuk indikator IS2 dengan pernyataan “Mudah untuk memulihkan data yang rusak atau hilang”.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat diartikan bahwa variabel *support Insourcing* secara signifikan mempengaruhi (positif) *system quality* yang menunjukkan bahwa departemen dukungan sistem informasi menjadi penentu dalam mencapai kualitas sistem yang tinggi (Aggelidis & Chatzoglou, 2012).

Kualitas dukungan sistem informasi dari organisasi atau dari *staff* informasi di Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas IA Khusus dirasa sangat penting untuk meningkatkan *system quality*. Karena dengan adanya *staff* informasi, semua permasalahan seperti kehilangan data dapat diatasi dengan cepat sehingga kualitas sistem dari SIPP Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus tetap terjaga dengan baik.

Hubungan Support Insourcing terhadap Overall Satisfaction

Kualitas dukungan *Insourcing* disediakan untuk pengguna akhir tentang penggunaan sistem dari *staff* sistem informasi departemen organisasi (Aggelidis & Chatzoglou, 2012). Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hubungan variabel *support Insourcing* terhadap *overall satisfaction* menghasilkan koefisien jalur yang bertanda positif sebesar 0.294 dengan nilai *P values* 0.004 yang berarti nilai ini <0.05 . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *support Insourcing* terhadap *overall satisfaction* dengan kata lain semakin besar dukungan *Insourcing* maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*) pada SIPP Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus.

Berdasarkan nilai *loading factor* dari variabel *support Insourcing* yang dihasilkan, diketahui indikator yang memiliki nilai *loading factor* tertinggi yaitu pada kedua indikator, SI1 dan SI2 dengan nilai masing-masing *loading factor* sebesar 0.865. Untuk indikator SI1 dengan pernyataan “Tersedia *staff* sistem informasi untuk konsultasi mengenai SIPP Pengadilan Negeri Sidoarjo kelas 1A Khusus” dan untuk indikator SI2 dengan pernyataan “Mudah untuk memulihkan data yang rusak atau hilang”.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat diartikan bahwa dukungan dari *staff* informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna SIPP Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus. Variabel *support Insourcing* ditemukan signifikan secara statistik untuk perumusan kepuasan pengguna akhir.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus merupakan sistem informasi yang berbasis *website* yang dapat diakses secara *local* oleh pegawai Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna dan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna menggunakan perspektif model *end-user computing satisfaction* yang telah dimodifikasi oleh Aggelidis & Chatzoglou (2012). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Penelitian di atas *User satisfaction* atau kepuasan pengguna Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus sudah merasa puas dengan penerapan SIPP. Berdasarkan hasil analisis menggunakan EUCS dan Skala Likert, pengguna SIPP pada sisi variabel content memiliki nilai *mean* 3,92, *Frekuensi memiliki nilai mean* 3,93, *ease of use* memiliki nilai *mean* 3,92, *Timeliness* memiliki nilai *mean* 3,9, *Speed* memiliki nilai *mean* 3,94, *Interface* memiliki nilai *mean* 4, *Training* memiliki nilai *mean* 3,9, *Suport Insouce* memiliki nilai *mean* 3,92, *Accuracy* memiliki nilai *mean* 3,9, *Documentation* memiliki nilai *mean* 3,91, *Overall Satisfaction* memiliki nilai *mean* 3,9. Tingkat kepuasan pengguna SIPP sebesar 6% merasa sangat puas, 81% merasa puas, 12% merasa netral, 1% merasa tidak puas, 0% merasa sangat tidak puas.
2. Faktor-faktor dari metode *End-User Computing Satisfaction* yang mempengaruhi kepuasan pengguna Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus yaitu *information quality*, *system quality* dan *support Insourcing*.

Saran

Peneliti berharap penelitian selanjutnya yaitu melakukan penelitian dengan topik yang sama tentang analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus namun dengan menggunakan metode yang berbeda sehingga dapat diketahui faktor lain apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIPP sehingga dapat menjadi bahan pembandingan, hal ini juga dikarenakan belum ada yang melakukan analisis terhadap SIPP. Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus pembahasan penelitian skripsi ini untuk terus mempertahankan kualitas dari SIPP agar tingkat kepuasan tetap terjaga.

DAFTAR REFERENSI

- Aggelidis, V. P., & Chatzoglou, P. D. (2012). Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS). *Journal of Biomedical Informatics*, 45(3), 566–579.
- Benbunan-Fich, R. (2001). Using protocol analysis to evaluate the usability of a commercial web site. *Information and Management*, 39(2), 151–163.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the -dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Doll, W.J., and G. Torkzadeh. 1988. “The Measurement of End-User Computing Satisfaction”. *MIS Quarterly*. 12 (June). pp. 259-274.
- Doni, A. W. (2017). Evaluasi SDM Sistem Informasi Akademik Poltekkes Kemenkes Padang Menggunakan Framework COBIT 5. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 1(2), 146. McMillan, J.H. and Schumacher, S. (2001). *Research in Education*. New York: Longman, Inc.
- Sarjono, Haryadi., dan Julianita, Winda. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Penerbit Salemba empat, Jakarta.
- Siregar, Baldrice, Suripto, Bambang, dkk, 2016, *Akuntansi Biaya*, Edisi kedua, Bab 2,7,9-11, Salemba Empat, Jakarta
- Sutanto, Y. (2015). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE MANAJEMEN INFORMATIKA DENGAN METODE EUCS BERBASIS CMS*. *Informatika*, 2.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta