

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 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.

Penerapan sistem informasi dengan berbagai macam manfaat kemudahan yang ditawarkan dapat mencerminkan kualitas pelayanan sebuah organisasi. Kualitas pelayanan dapat dikatakan sangat baik apabila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Sorongan *et al.*, 2019). 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.

No	Nomor Perkara	Tanggal Register	Klasifikasi Perkara	Para Pihak	Status Perkara	Lama Proses	Link
1	57/Pdt.P/2022/PN Sda	21 Feb 2022	Wali Dan Ijin Jual	Pemohon: AHMAD FIKRI AN NUR RIDHO	Sidang pertama	1 Hari	[detail]
2	114/Pid.Sus/2022/PN Sda	21 Feb 2022	Perlindungan Anak	Penuntut Umum: GURUH WICAHYO PRABOWO, SH Terdakwa: Disamakan	Sidang pertama	1 Hari	[detail]
3	45/Pdt.G/2022/PN Sda	21 Feb 2022	Perbuatan Melawan Hukum	Penggugat: BASUKI WINOTO Tergugat: 1.SUMARTONO 2.EKO HADI SUSILO 3.Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo 4.Kepala Desa Bakung Pringgodani (SAJ)	Sidang pertama	1 Hari	[detail]
4	43/Pdt.G/2022/PN Sda	18 Feb 2022	Perbuatan Melawan Hukum	Penggugat: Mohammad Cholli Amin Tergugat: PT. BFI FINANCE INDONESIA,Tbk	Sidang pertama	4 Hari	[detail]

**Gambar 1.1** *Dasboard* sistem informasi penelusuran perkara Pengadilan Negeri Sidoarjo.

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. Harapannya setelah dilakukan penelitian ini adalah untuk menjadi referensi peneliti selanjutnya dan untuk Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus mengetahui bagaimana kepuasan pegawai yang menggunakan Sistem Informasi Penelusuran Perkara.

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).

Berdasarkan permasalahan pada uraian di atas, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pengguna dalam memanfaatkan Sistem Informasi Penelusuran Perkara, sehingga skripsi ini diberi judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Penelusuran Perkara di Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka didapat rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana kepuasan pengguna Sistem Informasi Penelusuran Perkara berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus?
2. Faktor apa saja yang berpengaruh terhadap model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada sistem informasi penelusuran perkara di Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus?

### **1.3 Batasan Masalah**

Dari perumusan masalah di atas, penulis menentukan batasan masalah penelitian yaitu:

1. Teknologi sistem informasi yang diteliti hanya Sistem Informasi Penelusuran perkara.
2. Variabel-variabel yang digunakan adalah variabel yang berkaitan dengan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content, accuracy, format, ease of use, timeliness, system processing speed, user interface, user training, dan documentation*.
3. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai yang menggunakan sistem informasi penelusuran perkara di Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus.

### **1.4 Tujuan**

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna sistem informasi penelusuran perkara di Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus.
2. Mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada sistem informasi penelusuran perkara di Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus.

### **1.5 Manfaat**

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi berapa besar tingkat kepuasan pengguna sistem informasi penelusuran perkara di Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus dan bagaimana meningkatkan kepuasan pengguna SIPP Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus dengan menggunakan model EUCS.
2. Untuk peneliti, sebagai pendalaman serta penerapan ilmu yang sudah diterima pada saat menjalani Pendidikan program studi sistem informasi.

## **1.6 Relevansi SI**

Sistem Informasi adalah suatu sistem yang ada di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi yang bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan (Zakiyudin, 2012). Aplikasi SIPP memungkinkan pencarian arsip berkas perkara secara elektronik. Terdapat 10 menu pada tampilan aplikasi SIPP. Menu-menu yang ditampilkan di halaman utama SIPP meliputi menu home, jurnal perkara, register induk keuangan, perdata, jinayat, laporan, jadwal sidang, pesan, arsip perkara, dan antrian. Aplikasi SIPP ini merupakan aplikasi yang fleksibel karena memungkinkan untuk menambahkan daftar arsip perkara apabila diperlukan. 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 terjadinya suap agar kasusnya ditutup ataupun diskriminasi kepada masyarakat kecil. Aplikasi elektronik ini memungkinkan pengecekan berkas perkara dan prosesnya, maka tidak hanya kinerja pegawai di pengadilan menjadi lebih efektif dan efisien, melainkan juga

meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap proses hukum dan peradilan di Indonesia.

Interaksi yang sukses yang dilakukan oleh manajemen dengan sistem informasi dapat diukur dari segi kepuasan pengguna. Beberapa peneliti sistem informasi menyarankan kepuasan pengguna digunakan sebagai pengukuran keberhasilan untuk penelitian sistem informasi empiris seperti yang dilakukan oleh EinDor & Segev (1978) dan Hamilton & Chervany (1981). Para peneliti ini menyatakan bahwa kepuasan pengguna sangat dibutuhkan ketika sistem informasi tertentu itu terlibat atau digunakan (Delone & Mclean, 1992)

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Laporan penelitian skripsi ini disajikan pembahasan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini, antara lain Teknologi Informasi, Sistem Informasi Akademik, Kepuasan, End-User Computing Satisfaction (EUCS), Penelitian Terdahulu dan profil Universitas Bhayangkara Surabaya.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, studi literatur, studi lapangan, identifikasi masalah, penyusunan



model konseptual, penyusunan hipotesis penelitian, definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, penyusunan instrumen pernyataan, serta pengolahan dan analisis data.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan membahas tentang hasil dari penelitian skripsi yaitu meliputi pembahasan data demografi responden, pembahasan analisis deskriptif, pembahasan analisis inferensial, pengujian hipotesis penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang diberikan oleh penulis.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

#### **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilampirkan