

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI  
PENELUSURAN PERKARA PADA PENGADILAN NEGERI SIDOARJO  
KELAS 1A KHUSUS**

**Skripsi**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi



**Disusun Oleh:**  
**ACHMAD UBAIDILLAH**  
**17082010022**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
S U R A B A Y A  
2024**

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI  
PENELUSURAN PERKARA PADA PENGADILAN NEGERI SIDOARJO  
KELAS IA KHUSUS

Disusun Oleh:

ACHMAD UBAIDILLAH

17082010022

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 05 Januari 2024

Pembimbing:

1.



Doddy Ridwandono, S.Kom. M.Kom.  
NPT. 3 7805 07 0218 1

2.



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.  
NPT. 171199 10 320052

Tim Penguji:

1.



Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, Mt.  
NIP. 19890225 2021211 001

2.




Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.  
NIP. 19930316 2019032 020

3.



Seftin Fitri Aha Wati, S.Kom, M.Kom.  
NPT. 212199 10 320267

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Prof. Dr. Ir. Noyirina Hendrasarie, MT.  
NIP. 19681126 199403 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI  
PENELUSURAN PERKARA PADA PENGADILAN NEGERI SIDOARJO  
KELAS 1A KHUSUS**

Disusun Oleh:  
**ACHMAD UBAIDILLAH**  
17082010022


Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang September  
Periode 2023 pada Tanggal 05 Januari 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1


Dosen Pembimbing 2

  
**Doddy Ridwandono, S.Kom. M.Kom.**  
NPT. 3 7805 07 0218 1

  
**Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.**  
NPT. 171199 10 320052

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
**Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom.**  
NIP. 19651124 2021211 003





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
"VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**KETERANGAN REVISI**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : ACHMAD UBAIDILLAH

NPM : 17082010022

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 05 Januari 2024 dengan judul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM  
INFORMASI PENELUSURAN PERKARA PADA  
PENGADILAN NEGERI SIDOARJO KELAS 1A KHUSUS**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 15 Januari 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. **Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, Mt.** {  }

**NIP. 19890225 2021211 001**

2. **Eristva Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.** {  }

**NIP. 19930316 2019032 020**

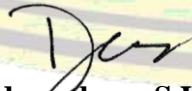
3. **Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom, M.Kom.** {  }


**NPT. 212199 10 320267**

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

  
**Doddy Ridwandono, S.Kom. M.Kom.**  
**NPT. 3 7805 07 0218 1**

  
**Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.**  
**NPT. 171199 10 320052**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

---

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Achmad Ubaidillah  
NPM : 17082010022  
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI  
PENELUSURAN PERKARA PADA PENGADILAN NEGERI SIDOARJO  
KELAS 1A KHUSUS**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 15 Januari 2024

**Hormat saya,**



**Achmad Ubaidillah**

**17082010022**

**Judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM  
INFORMASI PENELUSURAN PERKARA PADA PENGADILAN NEGERI  
SIDOARJO  
KELAS 1A KHUSUS**

**Pembimbing 1 : Doddy Ridwandono, S.Kom. M.Kom.**

**Pembimbing 2 : Arista Pratama, S.Kom, M.Kom.**

---

**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 yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna SIPP 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 ini merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna sebuah sistem informasi. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 70 responden. Hasil dari penelitian ini adalah 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

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan ridho, rahmat serta kasih sayang-Nya, sehingga penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Penelusuran Perkara Pada Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1a Khusus” ini dengan baik. Tugas akhir skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana pada program studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Skripsi ini tidak akan pernah terwujud tanpa dukungan dari berbagai pihak yang selalu memberi motivasi, dukungan serta doanya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, secara khusus penulis ini menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas limpahan ridho, rahmat serta kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Mochamad Noeh dan Ibu Naning Muflihah, S.Pd, M.Si yang doanya tak pernah lepas mengiringi langkah saya. Terima kasih sudah membesarkan dan mendidik saya, serta selalu memberikan dukungan tak terhingga pada apa pun yang sedang saya kerjakan.
3. Bapak Doddy Ridwandono, S.Kom. M.Kom. selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan arahan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Arista Pratama, S.Kom, M.Kom. selaku dosen pembimbing II saya yang selalu memberikan arahan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom, selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberikan kemudahan bagi mahasiswanya.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Seluruh responden dalam penelitian ini atas waktu dan kesediannya untuk mengisi kuesioner serta membantu terlaksananya penelitian ini.
8. Teman-teman ZNBC yang telah bersama-sama melewati perjuangan dari awal hingga akhirnya dapat mencapai tahap ini..
9. Teman-teman SIFO angkatan 2017 yang telah bersama-sama melewati perjuangan dari awal hingga akhirnya dapat mencapai tahap ini.
10. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang mau berjuang dan tidak putus asa hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu untuk segala dukungan, motivasi serta semangat yang telah diberikan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pengerjaan maupun penulisan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, Oktober 2023

Penulis

Achmad Ubaidillah



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	2
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan .....	6
1.5 Manfaat .....	6
1.6 Relevansi SI .....	7
1.7 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Sistem Infromasi Penelusuran Perkara .....	10
2.2 Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus .....	10
2.2.1 Visi dan Misi Pengadilan Negeri Sidoarjo .....	11
2.3. End User Computing Satisfaction (EUCS) .....	12
2.4 Peneliti Terdahulu .....	17
BAB III METODE PENELITIAN .....	26
3.1 Alur Penelitian .....	26
3.2 Studi Literatur .....	26
3.3 Identifikasi Masalah .....	27
3.4 Menentukan Model Konseptual .....	28
3.5 Definisi Operasional .....	29
3.6 Hipotesis Penelitian .....	32
3.7 Menentukan Populasi dan Sampel .....	35
3.7.1 Populasi .....	35
3.7.2 Sampel .....	36
3.7.3 Teknik Sampling .....	37
3.7.4 Ukuran Sampel .....	38

3.8	Penyusunan Instrumen .....	39
3.8.1	Penyusunan Pertanyaan Kuesioner .....	39
3.8.2	Skala Likert .....	41
3.8.3	Pengujian Instrumen .....	41
3.9	Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.10	Pengolahan dan Analisis Data .....	50
3.10.1	Analisis Inferensial .....	51
3.10.2	Uji Hipotesis .....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>55</b>
4.1	Data Demografi Reponden .....	55
4.1.2	Jenis Kelamin .....	56
4.1.4	Fungsi yang Digunakan .....	57
4.2	Pembahasan Analisis Deskriptif .....	58
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel Content .....	58
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel Format .....	60
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel Ease of Use .....	61
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i> .....	63
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Speed</i> .....	64
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Interface</i> .....	65
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Training</i> .....	67
4.2.8	Frekuensi Jawaban Variabel Insourcing .....	68
4.2.9	Frekuensi Jawaban Variabel Accuracy .....	69
4.2.10	Frekuensi Jawaban Variabel Documentation .....	71
4.2.11	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Overall Satisfaction</i> .....	72
4.3	Pembahasan Analisis Inferensial .....	73
4.3.1	Outer Model .....	73
4.3.2	Inner Model .....	80
4.3.3	Uji Hipotesis .....	85
4.4.1	Hubungan Information Quality terhadap Overall Satisfaction .....	87
4.4.2	Hubungan System Quality terhadap Overall Satisfaction .....	89
4.4.3	Hubungan System Quality terhadap Information Quality .....	90
4.4.4	Hubungan Support Insourcing terhadap System Quality .....	91
4.4.5	Hubungan Support Insourcing terhadap Overall Satisfaction .....	93
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>95</b>
5.1	Kesimpulan .....	95
5.2	Saran .....	96

DAFTAR PUSTAKA .....	97
LAMPIRAN.....	102

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Pegawai Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus.....	10
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	27
Tabel 3.2 Instrumen Pertanyaan.....	36
Tabel 3.3 Tabel Skor Skala Likert Pernyataan Positif .....	38
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>Content</i> .....	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas <i>Accuracy</i> .....	41
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Format .....	41
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas <i>Ease Of Use</i> .....	41
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas <i>Timeliness</i> .....	42
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas <i>System Speed</i> .....	42
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas <i>Interface</i> .....	42
Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas <i>Training</i> .....	43
Tabel 3.12 Hasil Uji Validitas <i>Documentation</i> .....	43
Tabel 3.13 Hasil Uji Validitas <i>Insourcing</i> .....	43
Tabel 3.14 Hasil Uji Validitas <i>Overall Satisfaction</i> .....	44
Tabel 3.15 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i> .....	54
Tabel 4.2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Content</i> .....	55
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i> .....	56

Tabel 4.4 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Format</i> .....	56
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease Of Use</i> .....	57
Tabel 4.6 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Ease Of Use</i> .....	58
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i> .....	58
Tabel 4.8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Timeliness</i> .....	59
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Speed</i> .....	60
Tabel 4.10 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>System Speed</i> .....	60
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Interface</i> .....	61
Tabel 4.12 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Interface</i> .....	62
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Training</i> .....	62
Tabel 4.14 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Training</i> .....	63
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Insourcing</i> .....	64
Tabel 4.16 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Insourcing</i> .....	64
Tabel 4.17 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i> .....	65
Tabel 4.18 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Accuracy</i> .....	65
Tabel 4.19 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Documentation</i> .....	66
Tabel 4.20 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Documentation</i> .....	67
Tabel 4.21 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Overall Satisfaction</i> .....	67
Tabel 4.22 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Overall Satisfaction</i> .....	68
Tabel 4.23 <i>Loading Factor First Order</i> Variabel <i>Information Quality</i> .....	69
Tabel 4.24 <i>Loading Factor First Order</i> Variabel <i>System Quality</i> .....	70
Tabel 4.25 <i>Loading Factor Second Order</i> .....	71
Tabel 4.26 Perbandingan AVE .....	79
Tabel 4.27 <i>Discriminant Validity</i> .....	80

Tabel 4.27 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	80
Tabel 4.28 Nilai <i>R-square</i> .....	81
Tabel 4.29 Nilai <i>Q-square</i> .....	82
Tabel 4.30 Nilai <i>model fit</i> .....	82
Tabel 4.31 Nilai Uji Hipotesis .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Dasboard</i> Sistem Informasi Penelusuran Perkara Pengadilan Negeri Sidoarjo.....	3
Gambar 2.1 Model EUCS Doll and Torkzadeh (1988).....	11
Gambar 2.2 Model Modifikasi EUCS.....	13
Gambar 3.2 Alur Penelitian.....	24
Gambar 3.3 Tabel Distribusi Nilai .....	30
Gambar 4.1 Usia Responden.....	51
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	52
Gambar 4.3 Intensitas Penggunaan Responden .....	52
Gambar 4.4 Fungsi Yang Digunakan.....	53
Gambar 4.5 Hasil Pengujian Model Menggunakan WarpPLS 6.0 .....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. WarpPLS .....	91
Lampiran 2. Frekuensi SPSS.....	96
Lampiran 3. Reliabilitas .....	103
Lampiran 4. Output Validitas.....	105