

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-COURT MENGGUNAKAN METODE EUCS PADA PENGADILAN AGAMA BEKASI

Cecep Wahyudin

Program Studi Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

Email: cecepwahyudin775@gmail.com

Informasi	Abstract
Volume : 2 Nomor : 9 Bulan : September Tahun : 2025 E-ISSN : 3062-9624	<i>Transformasi digital pada layanan peradilan menjadi agenda penting Mahkamah Agung untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Salah satu inisiatif utama adalah penerapan aplikasi e-Court yang memungkinkan pendaftaran perkara, pembayaran biaya perkara, pemanggilan, dan persidangan dilaksanakan secara elektronik. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi e-Court di Pengadilan Agama Bekasi dengan menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri dari lima dimensi: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Metode penelitian bersifat kuantitatif deskriptif dengan 100 responden yang merupakan pihak berperkara, advokat, dan staf pengadilan. Instrumen berupa kuesioner skala Likert 1–5; analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas (Cronbach's alpha), analisis deskriptif, uji t (parsial), dan uji f (simultan) menggunakan SPSS. Hasil menunjukkan skor rata-rata keseluruhan 3,52 (kategori puas). Secara parsial variabel Accuracy, Ease of Use, dan Timeliness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p < 0,05$), sedangkan Content dan Format tidak signifikan. Secara simultan kelima dimensi EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ($p = 0,000$). Implikasi penelitian ini menekankan perlunya peningkatan kecepatan respons sistem, akurasi informasi, dan kemudahan penggunaan untuk meningkatkan kepuasan pengguna e-Court.</i> Keyword: e-Court; EUCS; kepuasan pengguna; Pengadilan Agama Bekasi; analisis kuantitatif

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi (TI) mendorong reformasi birokrasi dan transformasi layanan publik. Di bidang peradilan, Mahkamah Agung Republik Indonesia menginisiasi penerapan sistem e-Court sebagai bagian dari upaya digitalisasi proses peradilan. e-Court dimaksudkan untuk menyediakan mekanisme pendaftaran perkara (e-Filing), pembayaran biaya (e-Payment), pemanggilan secara elektronik (e-Summons), dan pelaksanaan persidangan elektronik (e-Litigation). Penerapan e-Court diharapkan meningkatkan akses keadilan, mengurangi biaya dan waktu, serta memperkuat transparansi prosedural.

Meskipun teknologi telah diimplementasikan, keberhasilan sistem tidak hanya bergantung pada aspek teknis melainkan juga pada tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana sistem memenuhi harapan dan kebutuhan pemangku kepentingan. Oleh karena itu, evaluasi empiris terhadap kepuasan pengguna menjadi sangat penting untuk mengetahui aspek mana yang perlu diperbaiki.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi e-Court di Pengadilan Agama Bekasi berdasarkan model EUCS? (2) Dimensi EUCS manakah yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi e-Court?

Tujuan penelitian ini adalah: (1) mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi e-Court di Pengadilan Agama Bekasi; dan (2) mengidentifikasi dimensi EUCS yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan pengguna dalam konteks sistem informasi didefinisikan sebagai perbandingan antara ekspektasi dan kinerja aktual sistem. Dalam konteks sistem informasi, kepuasan mencakup persepsi kualitas informasi, kemudahan interaksi, dan manfaat yang dirasakan pengguna. Tinggi rendahnya kepuasan mempengaruhi keberlanjutan penggunaan sistem.

Model EUCS (Doll & Torkzadeh, 1988) menilai kepuasan pengguna akhir melalui lima dimensi: Content (kesesuaian konten), Accuracy (ketepatan/keandalan informasi), Format (penyajian/tampilan), Ease of Use (kemudahan penggunaan), dan Timeliness (ketepatan waktu penyajian informasi). Model ini banyak diterapkan untuk menilai berbagai aplikasi layanan publik dan pendidikan.

Beberapa studi terkait yang relevan termasuk penelitian oleh Pibriana & Fitriyani (2020) pada e-learning yang menemukan EUCS efektif, serta Ubaidillah et al. (2024) pada SIPP yang menunjukkan bahwa Accuracy dan Ease of Use merupakan faktor dominan.

Tabel 1. Perbandingan Singkat Penelitian Terdahulu

Peneliti	Tahun	Objek Penelitian	Metode	Temuan Utama
Pibriana & Fitriyani	2020	Sistem e-Learning	Kuantitatif (EUCS)	EUCS efektif mengukur kepuasan pengguna
Ubaidillah et al.	2024	SIPP	Kuantitatif (EUCS)	Accuracy & Ease of Use dominan

Rahmawati	2019	Aplikasi SIMRS	Kuantitatif	Format & Timeliness dominan
Putri & Santoso	2021	E-Government Apps	Survey	Content signifikan memengaruhi kepuasan
Hidayat	2022	Aplikasi E-Litigation	Survey Kuantitatif	Ease of Use dan Accuracy paling berpengaruh

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna e-Court di lingkungan Pengadilan Agama Bekasi, yang meliputi pihak berperkara, advokat, dan staf pengadilan. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin. Jumlah responden yang digunakan adalah 100 orang.

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

Keterangan :

n = Sampel

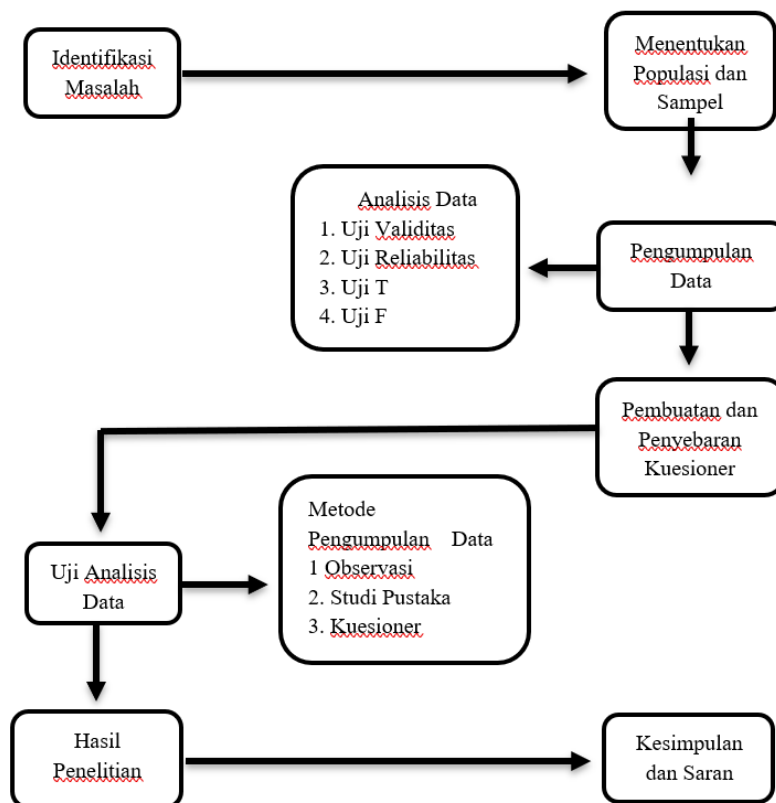
N = Populasi

e = Tingkat Kesalahan

Instrumen berupa kuesioner berbasis model EUCS: total 12 butir (2 butir per variabel EUCS dan 2 butir untuk Satisfaction). Skala pengukuran Likert 1–5 (1 = Sangat Tidak Setuju; 5 = Sangat Setuju). Data dikumpulkan melalui observasi dan penyebaran kuesioner daring.

Teknik analisis meliputi: uji validitas (korelasi item-total dengan r tabel = 0,1946), uji reliabilitas (Cronbach's alpha), analisis deskriptif, uji t (parsial), uji f (simultan), dan regresi berganda menggunakan SPSS.

Gambar 1. Flowchart Tahapan Penelitian



C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif skor rata-rata tiap variabel EUCS, serta hasil uji hipotesis (uji t dan uji f).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas (r hitung per item dan rata-rata)

Variabel	r_hitung_1	r_hitung_2	r_tabel	Rata-rata r_hitung
Content (X1)	0.690	0.876	0.1946	0.7830
Accuracy (X2)	0.723	0.775	0.1946	0.7490
Format (X3)	0.807	0.795	0.1946	0.8010
Ease of Use (X4)	0.812	0.838	0.1946	0.8250
Timeliness (X5)	0.845	0.836	0.1946	0.8405
Use Satisfaction (Y1)	0.737	0.781	0.1946	0.7590

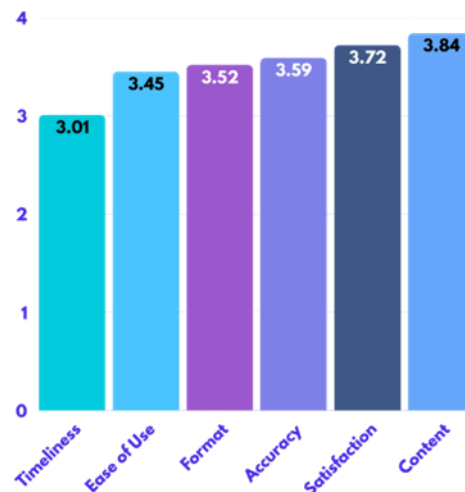
Hasil uji reliabilitas menunjukkan Cronbach's Alpha = 0.794 (instrumen reliabel).

Tabel 3. Ringkasan Skor Rata-Rata Variabel EUCS

Variabel	Skor Rata-Rata	Kategori
Content	3.84	Puas
Accuracy	3.59	Puas
Format	3.52	Puas

Ease of Use	3.45	Puas
Timeliness	3.01	Netral
Satisfaction	3.72	Puas
Rata-Rata	3.52	Puas

Gambar 2. Grafik Batang/Radar Skor Rata-Rata Variabel EUCS



Tabel 4. Ringkasan Hasil Uji t (parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.470	.817		1.799	.075
	Content	.025	.102	.022	.244	.808
	Accuracy	.453	.095	.438	4.760	.000
	Format	-.051	.091	-.057	-.563	.575
	Ease of use	.232	.077	.280	3.025	.003
	Timeliness	.187	.078	.209	2.411	.018

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Tabel 5. Ringkasan Hasil Uji f (ANOVA)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.690	5	9.738	14.314	.000 ^b
	Residual	63.950	94	.680		
	Total	112.640	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Timeliness, Accuracy, Ease of use, Content, Format

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pengguna e-Court di Pengadilan Agama Bekasi menilai aplikasi pada kategori 'puas' secara keseluruhan. Meskipun variabel Content memperoleh skor tertinggi, variabel Timeliness menunjukkan skor relatif rendah sehingga menunjukkan kebutuhan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu penyajian informasi. Analisis parsial menegaskan bahwa Accuracy, Ease of Use, dan Timeliness memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa aspek operasional dan pengalaman pengguna lebih menentukan kepuasan dibanding aspek konten yang cenderung dianggap cukup memadai oleh responden.

Perbandingan dengan studi terdahulu menunjukkan konsistensi temuan terkait peranan Accuracy dan Ease of Use. Implikasi praktis mencakup rekomendasi teknis bagi pengembang dan kebijakan bagi pengadilan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa: Tingkat kepuasan pengguna aplikasi e-Court di Pengadilan Agama Bekasi berada pada kategori puas (rata-rata = 3,52). Secara parsial, variabel Accuracy, Ease of Use, dan Timeliness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p < 0,05$). Variabel Content dan Format tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, kelima dimensi EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p = 0,000$).

D. DAFTAR PUSTAKA

- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik.
- Pibriana, D., & Fitriyani, L. (2020). Penggunaan Metode EUCS untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna e-Learning. *Jurnal Pendidikan*.
- Ubaidillah, A., Ridwandono, D., & Pratama, A. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP). *Jurnal Sistem Informasi*.