

**ABSTRAK**

Judul : Evaluasi Kesuksesan Sistem CRM Pemprov DKI Jakarta  
Menggunakan Model *Delone* dan *McLean*  
Nama : Suhailia  
Program Studi : Sistem Informasi

Aplikasi CRM merupakan aplikasi yang difungsikan sebagai wadah penanganan (tindak lanjut) pengaduan Masyarakat yang terintegrasi dengan Kanal Pengaduan Resmi Pemprov DKI Jakarta . Namun, saat ini belum diketahui sejauh mana keberhasilan dari Aplikasi CRM yang telah diimplementasikan dan adanya permasalahan berupa pada aplikasi CRM sering terjadi gangguan sistem sehingga aplikasi CRM tidak bisa digunakan oleh petugas untuk memproses aduan masyarakat dan masih ada petugas yang kurang mengerti cara penggunaan Aplikasi CRM dan kurangnya pengetahuan dalam menindaklanjuti laporan pada sistem masih ada yang kurang sesuai dengan aturan yang berlaku di SK SEKDA. Tujuan penelitian ini adalah untuk Mengevaluasi apakah Sistem Cepat Respon Masyarakat yang dikembangkan untuk pengaduan masyarakat dapat dikatakan berhasil atau sukses dan mempunyai dampak positif terhadap kinerja individu maupun organisasional dengan menggunakan pendekatan model *Delone* dan *McLean* (2003) serta Memberikan rekomendasi yang lebih baik sebagai perbaikan. Penelitian dilakukan analisis *PLS-SEM* dengan *SmartPLS* 3.2.9. Hasilnya dari 9 jalur hubungan variabel, 4 hubungan jalur variabel dinyatakan ditolak karena nilai T-test kurang dari 1.96, sedangkan 5 hubungan jalur variabel diterima karena nilai T-test dari 5 jalur hubungan variabel tersebut lebih dari 1.96. Hasil penelitian Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi kesuksesan Sistem Cepat Respon Masyarakat dalam meningkatkan kualitas pengaduan masyarakat kepada Pemprov DKI Jakarta.

**Kata kunci:** Keberhasilan Sistem Informasi, Sistem Cepat Respon Masyarakat, *Delone and McLean IS Success Model*, Aplikasi CRM, *SmartPLS* 3.2.9.

**ABSTRACT**

*Title : Evaluation of the Success of DKI Jakarta Provincial Government's CRM System Using the Delone and McLean Models*

*Name : Suhailia*

*Study Program : Information System*

*The CRM application is an application that functions as a forum for handling (follow-up) public complaints that is integrated with the DKI Jakarta Provincial Government's Official Complaint Channel. However, at this time it is not yet known how successful the CRM application has been implemented and there are problems in the form of frequent system interruptions in the CRM application so that the CRM application cannot be used by officers to process community complaints and there are still officers who do not understand how to use the CRM application and lack of knowledge in following up reports on the system, there are still things that are not in accordance with the rules that apply in SK SEKDA. The purpose of this study was to evaluate whether the Community Rapid Response System developed for public complaints can be said to be successful or successful and has a positive impact on individual and organizational performance using the Delone and McLean (2003) model approach and provide better recommendations as improvements. The research was carried out by PLS-SEM analysis with SmartPLS 3.2.9. The results of the 9 variable path relationships, 4 variable path relationships were declared rejected because the T-test value was less than 1.96, while 5 variable path relationships were accepted because the T-test values of the 5 variable relationship lines were more than 1.96. The results of this research can be used as material for evaluating and recommending the success of the Community Quick Response System in improving the quality of public complaints to DKI Jakarta Provincial Government.*

**Keywords:** *Information System Success, community response system, Delone and McLean IS Success Model, CRM Application, SmartPLS 3.2.9.*