

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Sistem Informasi/Teknologi Informasi SI/TI memiliki peran penting dalam sebuah organisasi, yaitu mendukung proses bisnis dan operasi, mendukung pengambilan keputusan oleh karyawan dan manajer, dan mendukung strategi untuk keunggulan kompetitif (O'Brien & Marakas, 2007). Jakarta *Smart City* merupakan salah satu BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Berdiri sejak 2014, Jakarta *Smart City* atau JSC diprakarsai untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi demi memaksimalkan pelayanan publik di Jakarta. Jakarta *Smart City* (JSC) juga memanfaatkan dan menerapkan SI/TI dalam proses bisnisnya. Salah satu proses bisnis yang didukung oleh pemanfaatan SI/TI adalah cepat respon masyarakat. Saat ini, Jakarta *Smart City* (JSC) telah mengimplementasikan sebuah sistem informasi yang dinamakan Aplikasi *Citizen Relation Management* yang berbasis mobile. Manfaat yang diharapkan dari implementasi aplikasi tersebut, antara lain memberikan kemudahan bagi petugas untuk menyelesaikan laporan warga secara lebih mudah dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

Menurut Laporan petugas CRM diketahui bahwa jumlah laporan yang masuk tercatat dalam Sistem Cepat Respon Masyarakat pada tahun 2022 ini sampai 21 november 2022 sebanyak 102.948 laporan. Dan laporan yang diselesaikan tahun 2022 ini sampai 21 november 2022 ada 99.114 laporan, Pada bulan November ini laporan yang masuk 3.938 laporan. Sistem Cepat Respon Masyarakat yang masih menjadi pengaduan warga dalam Informasi dan Layanan melalui 14 kanal tersebut, menjadi sebuah indikasi bahwa Sistem Cepat Respon Masyarakat masih perlu dikembangkan lebih lanjut. Menurut McLeod dan Shell (2007) dalam tahap penggunaan sebuah sistem informasi, umpan balik diperlukan untuk melihat seberapa baik sistem yang ada mampu memecahkan masalah. McLeod dan Shell juga menambahkan dalam tahap penggunaan juga sangat penting untuk melakukan evaluasi terhadap sistem yang ada.

Dalam lingkup yang lebih besar di Jakarta *Smart City* (JSC), Sistem Cepat Respon Masyarakat juga menjadi salah satu layanan yang ada di Jakarta. Berdasarkan observasi Peneliti, 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. 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 yang sudah melapor baik yang berbasis pada laporan *geotagging* (Qlue dan Jaki) maupun *non-geotagging* (Facebook, Twitter, Email, Balai Warga, SMS, Laporan 1708, Pengaduan Tingkat Kecamatan). Seharusnya jika ada kendala hal itu dapat diselesaikan melalui Sistem Cepat Respon Masyarakat yang disediakan oleh BLUD Jakarta *Smart City* karena setiap laporan yang masuk harus ditindaklanjuti. Ada dasar hukum SK SEKDA No.99 tahun 2022 tentang pedoman untuk penyelesaian laporan dan laporan ditindaklanjuti itu maksimal diselesaikan dalam waktu 72 jam atau 3 x 24 jam. Nantinya akan dilakukan rekapitulasi terkait laporan yang sudah diselesaikan/tidak. Dan jika laporan tersebut tidak/belum ditindaklanjuti maka akan berpengaruh pada pemotongan Tunjangan Kinerja Daerah (TKD) di instansi terkait.

Untuk mengetahui akar dari masalah tersebut maka diperlukan evaluasi secara menyeluruh dari sistem informasi yang ada untuk mengetahui tingkat kesuksesan sistem yang di gunakan. Salah satu model yang biasa digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi adalah model kesuksesan informasi *Delone* dan *McLean* menggunakan 6 dimensi kesuksesan sistem informasi . Model Kesuksesan sistem informasi *Delone* dan *McLean* mengevaluasi tiga karakteristik utama dari sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dengan kualitas layanan.

Berdasarkan latar belakang diatas mendorong peneliti untuk mengevaluasi sistem yang sedang berjalan khususnya pada Sistem Cepat Respon Masyarakat Pemrov DKI Jakarta. Sehingga penelitian ini diberi judul **“Evaluasi Kesuksesan Sistem CRM Pemprov DKI Jakarta Menggunakan Model *Delone* dan *McLean*”**. Model evaluasi *Delone* dan *McLean* merupakan salah satu metode evaluasi sistem

informasi, model ini memiliki kecocokan untuk mengevaluasi sistem informasi Cepat Respon Masyarakat Pemprov DKI Jakarta dikarenakan model tersebut lengkap dan sederhana mengevaluasi secara menyeluruh dari individu hingga organisasi.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, Peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kesuksesan Sistem Cepat Respon Masyarakat menggunakan Model *Delone* dan *McLean*?
2. Bagaimana hasil tingkatan kesuksesan Sistem Cepat Respon Masyarakat menggunakan Model *Delone* dan *McLean*?
3. Rekomendasi apa yang diberikan dari hasil evaluasi model kesuksesan sistem informasi pada Sistem Cepat Respon Masyarakat?

## 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. 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).
2. Temuan hasil analisis kesuksesan Sistem Cepat Respon Masyarakat hanya memunculkan masukan/saran berdasarkan model *Delone* and *McLean*.
3. Memberikan rekomendasi yang lebih baik sebagai perbaikan kualitas sistem informasi Sistem Cepat Respon Masyarakat.

## 1.4 Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat yang di dapat yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi kesuksesan Sistem Cepat Respon Masyarakat dalam meningkatkan kualitas pengaduan masyarakat kepada Pemprov DKI Jakarta.

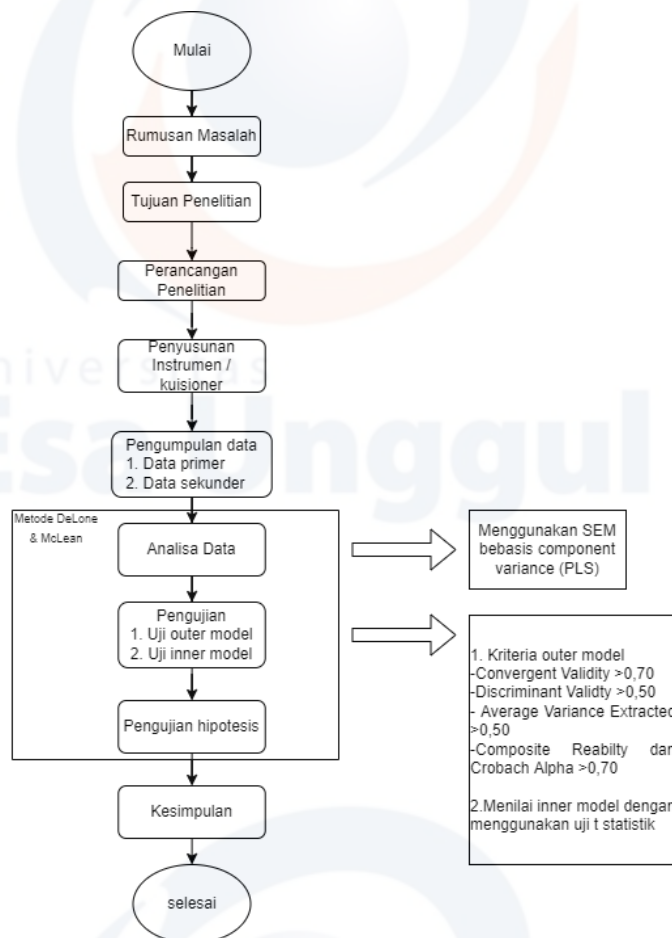
### 1.5 Lingkup Tugas Akhir

Berikut ini adalah ruang lingkup permasalahan yang digunakan dalam Penelitian tugas akhir, sebagai berikut:

1. Evaluasi Sistem Cepat Respon Masyarakat di lakukan dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi.
2. Evaluasi dilakukan dari perspektif pengguna atau petugas dan stakeholder terhadap penerapan Sistem Cepat Respon Masyarakat
3. Metode analisis menggunakan *SEM (structural equation modeling)* berbasis komponen atau varian (*component based SEM*) yang populer dengan *PLS (partial least square)*.

### 1.6 Kerangka Berpikir

Kerangka Berpikir Penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Berfikir

## **1.7 Sistematika Penelitian Tugas Akhir**

Adapun sistematika penelitian tugas akhir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, batasan masalah, kerangka berpikir penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Menjelaskan sumber pengetahuan yang menjadi dasar dan mendukung argumentasi pada penelitian ini.

### **BAB III METODE**

Menjelaskan mengenai rincian rencana penelitian, teknik pengumpulan data penelitian, gambaran umum objek penelitian, definisi dan pengukuran variabel dalam penelitian dan metode analisis data.

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

Memaparkan dan menganalisis data-data yang didapatkan dari hasil pengujian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Menjelaskan mengenai kesimpulan akhir penelitian dan saran-saran yang direkomendasikan berdasarkan pengalaman di lapangan untuk perbaikan proses pengujian selanjutnya.