

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	3
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	3
1.5 Lingkup Tugas Akhir	4
1.6 Kerangka Berpikir	4
1.7 Sistematika Penelitian Tugas Akhir	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Sistem Informasi.....	6
2.2 Evaluasi Sistem Informasi.....	7
2.3 Model - Model Evaluasi Sistem Informasi.....	8
2.4 Model Evaluasi <i>Delone & McLean</i>	9
2.5 Model Konseptual dan Hipotesis Penelitian	13

2.6	Populasi dan Sampel	13
2.7	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	14
2.8	Jakarta <i>Smart City</i>	14
	2.8.1 Profile Jakarta <i>Smart City</i>	14
	2.8.2 Sejarah.....	15
	2.8.3 Visi Misi.....	15
	2.8.4 Struktur Organisasi	16
2.9	Penelitian Terdahulu.....	17
BAB 3 METODE		20
3.1	Rencana Penelitian	20
3.2	Objek Penelitian	20
3.3	Informasi Cepat Respon Masyarakat (CRM).....	20
3.4	Tempat Penelitian.....	25
3.5	Jadwal Penelitian	25
3.6	Populasi dan Sampel	25
3.7	Jenis Sumber Data	26
3.8	Teknik Pengumpulan Data	27
	3.8.1 Observasi.....	27
	3.8.2 Wawancara.....	27
	3.8.3 Kuesioner	27
	3.8.4 Studi Pustaka.....	28
3.9	Metode Pengolahan Data.....	28
	3.9.1 Pengujian <i>Outer model</i>	28
	3.9.2 Pengujian <i>Inner model</i>	29
3.10	Model Konseptual dan Hipotesis Penelitian	30
3.11	Penentuan Operasional Variabel	33

3.12	Indikator Model <i>Delone</i> dan <i>McLean</i>	34
3.13	Pembuatan Kuesioner.....	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Hasil Analisa Data	40
4.1.1	Analisa Deskriptif	40
4.1.2	Hasil Analisa Pengukuran Model	43
4.1.3	Interpretasi Hasil Analisis Data Deskriptif.....	60
4.1.4	Interpretasi Hasil Analisis Data Pengukuran Model	60
4.1.5	Interpretasi Hasil Analisis Data Struktural Model	61
4.2	Bentuk Rekomendasi	66
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran.....	73
DAFTAR REFERENSI		74
LAMPIRAN		
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 2 Hasil Kuesioner		
Lampiran 3 Form Kuesioner		
Lampiran 4 Wawancara		
Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Untuk Penelitian		
Lampiran 6 Surat Balasan Permohonan Izin Untuk Penelitian		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Referensi Jurnal	17
Tabel 3.1. Skala Likert	28
Tabel 3.2. Hipotesis Penelitian	32
Tabel 3.3. Indikator Penelitian	35
Tabel 3.4. Kuesioner Kualitas Sistem	36
Tabel 3.5. Kuesioner Kualitas Informasi	36
Tabel 3.6. Kuesioner Kualitas Layanan	37
Tabel 3.7. Kuesioner Penggunaan Sistem	38
Tabel 3.8. Kuesioner Kepuasan Pengguna	38
Tabel 3.9. Kuesioner Manfaat Bersih	39
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	40
Tabel 4.2. Usia Responden.....	41
Tabel 4.3. Jabatan Responden	42
Tabel 4.4. Hasil Awal Uji <i>Outer Loadings</i>	45
Tabel 4.5. Uji <i>Cross Loadings</i> antar Indikator 1.....	46
Tabel 4.6. Uji <i>Cross Loadings</i> antar Indikator 2.....	47
Tabel 4.7. Uji <i>Cross Loading Fornell-Larcker Criterion 1</i>	49
Tabel 4.8. Uji <i>Cross Loading Fornell-Larcker Criterion 2</i>	50
Tabel 4.9. Uji <i>Cross Loading Fornell-Larcker Criterion 3</i>	50
Tabel 4.10. Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	52
Tabel 4.11. Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	52
Tabel 4.12. Hasil Uji <i>Coefficient of Determination (R-Square)</i>	54
Tabel 4.13. Hasil Uji <i>Effect Size (f²)</i>	55
Tabel 4.14. Hasil Uji <i>Path Coefficient (β)</i>	56
Tabel 4.15. Hasil Uji T-Statistik (<i>T-Value</i>)	57
Tabel 4.16. Hasil Uji Hipotesis	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Berpikir	4
Gambar 2.1. Model Dasar Kesuksesan Sistem Informasi <i>Delone</i> dan <i>McLean</i> ...	10
Gambar 2.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi yang Diperbarui	12
Gambar 2.3. Logo Jakarta <i>Smart City</i>	15
Gambar 2.4. Struktur Organisasi Jakarta <i>Smart City</i>	16
Gambar 3.1. Halaman Utama	21
Gambar 3.2. Laporan Pemantauan	22
Gambar 3.3. Laporan Dikerjakan	22
Gambar 3.4. Laporan Selesai	23
Gambar 3.5. Alur Tindak Lanjut Pengaduan CRM	24
Gambar 3.6. Model Konseptual	30
Gambar 4.1. Diagram Lingkaran Jenis Kelamin	41
Gambar 4.2. Diagram Lingkaran Usia Responden	42
Gambar 4.3. Diagram Lingkaran Jabatan Responden	43
Gambar 4.4. Model Awal sebelum Uji <i>Outer Model</i>	44
Gambar 4.5. Model sesudah melakukan Pengujian Uji <i>Convergent Validity</i>	46
Gambar 4.6. Model sesudah melakukan Pengujian <i>Outer Model</i>	53
Gambar 4.7. Model Akhir Hasil <i>Bootstrapping</i>	59