



**LAMPIRAN - LAMPIRAN**



2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	4
4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3

**Keterangan Variabel :**

- Kualitas Sistem (*System Quality*) = SQ
- Kualitas Informasi (*Information Quality*) = IQ
- Kualitas Layanan (*Service quality*) = SQL
- Penggunaan Sistem (*Use*) = U
- Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) = US
- Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefit*) = NB

### **Lampiran 3. Form Kuesioner**

#### **Evaluasi Kesuksesan Sistem CRM Pemprov DKI Jakarta Menggunakan Model *DELONE* dan *MCLEAN***

Kepada Yth Saudara/i

Di Tempat

AssalamualaikumWr.Wb.

Salam hormat,

Saya Suhailia mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer SI Jurusan Sistem Informasi Universitas Esa Unggul mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah alat pengambilan data dalam penyusunan skripsi saya yang berjudul "**Evaluasi Kesuksesan Sistem CRM Pemprov DKI Jakarta Menggunakan Model *Delone* dan *McLean***". Sehubungan dengan itu, saya membutuhkan sejumlah data untuk diolah dan kemudian akan dijadikan sebagai bahan penelitian melalui kerjasama dan kesediaan saudara/i dalam mengisi kuesioner ini. Saya harapkan saudara/i mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh agar didapatkan data yang valid. Jawaban yang anda berikan akan **DIRAHASIAKAN** dan hanya akan digunakan untuk penelitian ini.

Atas perhatian dan kesediaan saudara/i sekalian mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Suhailia

## **A. Data Reaponden**

### **Jenis Kelamin**

- Perempuan
- Laki – Laki

### **Usia**

- 21 - 30 Tahun
- 31 - 40 Tahun
- > 40 Tahun

### **Jabatan**

- Kepala Bagian
- Kepala Sub Bagian
- Pegawai/Tenaga Ahli

### **Apakah anda mengenal dan pernah/memakai aplikasi CRM ?**

- Ya
- Tidak

### **Menurut anda, Bagaimana penilaian anda terhadap Kesuksesan Sistem CRM ?**

- Sangat kurang baik
- Kurang baik
- Cukup baik

Baik

Sangat baik

## B. Daftar Pertanyaan Kuesioner

### Keterangan:

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Cukup Setuju (CS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

KODE	PERYATAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
SQ1	Aplikasi Sistem Cepat Respon Masyarakat mudah digunakan dan dibuka					
SQ2	Pengguna dapat mengandalkan data yang didapatkan dalam memenuhi kebutuhan informasi					
SQ3	Pengguna tidak merasa kebingungan dan kesulitan saat mengakses Aplikasi Sistem Cepat Respon Masyarakat					
SQ4	Aplikasi Sistem Cepat Respon memiliki sistem keamanan yang baik					

	<b>Kualitas Informasi (Information Quality)</b>				
IQ1	Pengguna mendapatkan data yang lengkap sesuai kebutuhan				
IQ2	Aplikasi Sistem Cepat Respon Masyarakat menyajikan informasi yang dibutuhkan terkait dengan pengaduan masyarakat				
IQ3	Aplikasi Sistem Cepat Respon memberikan Informasi yang akurat.				
IQ4	Pengguna dapat informasi mengenai pengaduan masyarakat secara tepat waktu				
	<b>Kualitas Layanan (Service quality)</b>				
SQL1	Pengguna merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui Aplikasi Sistem Cepat Respon Masyarakat				
SQL2	Aplikasi Sistem Cepat Respon Masyarakat memberikan masukan yang berguna ketika mengakses konten dan layanan				

SQL3	Aplikasi Sistem Cepat Respon Masyarakat memberikan tanggapan sesuai dengan yang saya butuhkan				
	<b>Penggunaan Sistem (Use)</b>				
U1	Pengguna menggunakan Aplikasi Sistem Cepat Respon Masyarakat dalam waktu yang lama				
U2	Pengguna menggunakan Aplikasi Sistem Cepat Respon Masyarakat untuk membantu proses pengaduan masyarakat				
	<b>Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)</b>				
US1	Aplikasi Sistem Cepat Respon Masyarakat membantu pekerjaan secara efisien				
US2	Aplikasi Sistem Cepat Respon Masyarakat secara efektif memenuhi kebutuhan pengguna berkaitan dengan pengaduan masyarakat				
	<b>Manfaat-manfaat Bersih (Net Benefit)</b>				
NB1	Aplikasi Sistem Cepat Respon Masyarakat				

	meningkatkan pengetahuan tentang berbagai macam pengaduan yang ada dimasyarakat				
NB2	Aplikasi Sistem Cepat Respon Masyarakat meningkatkan produktifitas pengguna dalam menyelesaikan masalah pengaduan masyarakat				
US3	Pengguna merasa puas selama menggunakan Aplikasi Sistem Cepat Respon Masyarakat				

## Lampiran 4. Wawancara

Tanggal/hari : Jumat, 23 Desember 2022

Narasumber : Melissa Jakarta Smart City

1. Peneliti: Sejak kapan sistem cepat respon masyarakat ini digunakan sebagai pengaduan untuk masyarakat ?  
Melissa : CRM ini sendiri sudah ada dari tahun 2017 tetapi untuk pengaduan masyarakat itu sudah ada sejak tahun 2016 dari tahun- tahun sebelumnya, namun pada saat itu namanya belum CRM.
2. Peneliti: Apakah CRM ini digunakan oleh perangkat daerah yang ada di Pemprov DKI Jakarta ?  
Melissa : Iya, CRM digunakan oleh seluruh perangkat daerah yang berada di Pemprov DKI Jakarta
3. Peneliti: Apa fungsi dari sistem CRM ini ?  
Melissa : Mempermudah koordinasi penanganan pengaduan masyarakat dan mengintergrasikan semua pengaduan masyarakat
4. Peneliti: Apa manfaat yang diperoleh dengan penerapan sistem CRM ini?  
Melissa : Dari sisi masyarakat, memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui CRM dan pengaduan tersebut akan di selesaikan oleh OPDnya. Dari sisi organisasi, memberikan pelayanan yang lebih baik ke masyarakat terutama dalam penanganan aduan publik.
5. Peneliti: Apakah selama penerapan sistem CRM ditemukan masalah atau kendala ? jika ya sebutkan masalah atau kendala yang ada pada sistem CRM tersebut?  
Melissa : Kurangnya pengetahuan dan cara penggunaan aplikasi CRM terkadang kurang sesuai dengan aturan yang berlaku di SK SEKDA, sering terjadi gangguan sistem seperti server down sehingga tidak bisa digunakan oleh petugas untuk memproses aduan masyarakat
6. Peneliti: Berapa laporan yang masuk setiap tahunnya dan laporan yang diselesaikan ?  
Melissa : Laporan yang masuk 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
7. Peneliti: Bagaimana cara menghadapi kendala yang terjadi pada sistem dan bagaimana solusinya?

Melissa : Melakukan koordinasi kepada pihak terkait dan mengshare kepada seluruh perangkat daerah bahwa terjadi gangguan sistem sehingga mereka bisa mengetahui dan tidak melanjutkan aduan masyarakat

8. Peneliti: Apakah sistem CRM sudah cukup memuaskan sesuai dengan fungsinya?

Melissa : Sudah cukup memuaskan

9. Peneliti: Apa harapan terhadap sistem CRM ini kedepannya?

Melissa : Melakukan update – update sesuai dengan kebutuhan perangkat daerah

10. Peneliti: Ada berapa jumlah populasi yang ada di jakarta smart city?

Melissa : 198 orang

11. Peneliti: Apakah dengan adanya sistem CRM petugas merasa terbantu untuk memproses aduan masyarakat ?

Melissa : Iya, merasa terbantu

12. Peneliti: Dari aplikasi sistem CRM apakah perlu ada fitur tambahan ?

Melissa : Saat ini belum ada, mungkin nanti tergantung jika ada permintaan dari biro pemerintahan.

13. Peneliti: Berapa lama laporan yang harus di tindaklanjuti pada aplikasi sistem CRM?

Melissa : 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.

14. Peneliti: Bagaimana cara petugas memproses aduan masyarakat melalui aplikasi sistem CRM?

Melissa : Laporan tersebut selanjutnya diintegrasikan melalui CRM untuk selanjutnya disampaikan kepada kelurahan maupun dinas terkait. Proses ini membuat waktu koordinasi dan penyelesaian masalah menjadi lebih efisien dengan hasil yang efektif setelah itu proses tindak lanjut mengenai laporan akan disampaikan dan dapat dipantau secara *real time* oleh masyarakat yang mengadakan.

## Lampiran 5. Surat Permohonan Izin Untuk Penelitian



Jakarta, 18 Oktober 2022

Nomor : 83-042/SP/KAPRODI-SI/FASILKOM/UEU/EXT/X/2022  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Permohonan Izin Untuk Penelitian

Kepada Jakarta Smart City  
Jl Medan Merdeka Selatan 8-9 Blok B Lt. 3  
Kepala Unit Pengelola Jakarta Smart City  
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik  
Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan mata kuliah Tugas Akhir (Skripsi) yang memerlukan data dan informasi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Sistem Informasi, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa kami bermaksud untuk mencari beberapa data / informasi. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah :

No	NIM	Nama	No HP	Judul Skripsi
1	20190803041	Suhailia	0895615812793	Evaluasi Sistem Cepat Respon Masyarakat Pemprov Dki Jakarta Menggunakan Model Delone Dan Mclean

Kami berharap Bapak/Ibu memberikan izin penelitian untuk Mahasiswa tersebut.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi

Anik Hanifatul Azizah, S.Kom, M.IM

C.c : 1. Arsip

Note : pada saat pengambilan data bisa mengikuti protokol covid (memakai masker, handsanitizer dan pengecekan suhu tubuh, dan sangat disarankan untuk mengambil data secara online).

## Lampiran 6. Surat Balasan Permohonan Izin Untuk Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK  
**UNIT PENGELOLA JAKARTA SMART CITY**  
Jalan Medan Merdeka Selatan No. 8-9 Blok B Lt. 3 Telepon (021) 3822255 Faximile (021) 3822255  
JAKARTA

Kode Pos : 10110

Nomor : 1061 / HM-03.03  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Hal : Jawaban Permohonan  
Izin Penelitian

22 Desember 2023

Kepada  
Yth. Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Universitas Esa Unggul  
di  
Jakarta

Menindaklanjuti surat Saudara nomor 83-042/SP/KAPRODI-SI/FASILKOM/UEU/EXT/X/2022 tanggal 18 Oktober 2022 Hal Surat Permohonan Izin Untuk Penelitian atas nama Suhailia (NIM 20190803041) dengan judul skripsi "Evaluasi Sistem Cepat Respon Masyarakat Pemprov DKI Jakarta Menggunakan Model Delone dan Mclean", dengan ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui yang bersangkutan melakukan riset/penelitian/pengambilan data di UP Jakarta Smart City dengan ketentuan bersedia mematuhi peraturan yang berlaku di UP Jakarta Smart City serta tidak melakukan penelitian yang materinya tidak sesuai dengan topik/judul penelitian yang telah disetujui.

Setelah pelaksanaan kegiatan dimaksud selesai agar menyerahkan hasil penulisan sebagai bahan evaluasi bagi UP Jakarta Smart City.

Atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Kepala Unit Pengelola Jakarta Smart City  
Dinas Komunikasi, Informatika dan  
Statistik Provinsi DKI Jakarta

