

PENANGANAN ADUAN PADA JAKARTA SMART CITY DITINJAU DARI KUALITAS INFORMASI DAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Reza Suriانشa dan Erwin Rasyid

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Unisadhuguna Jakarta, Indonesia

Email: Reza@ubs-usg.ac.id dan erwin.rasjid@ubs-usg.ac.id

Abstract

This study aims to determine whether there is an influence on the quality of information and the implementation of management information systems on complaint handling at PT. Qlue Performa Indonesia in supporting the Jakarta Smart City program. This research was conducted in September 2019 through the help of Google Form (online questionnaire). The population in this study are active users of the Qlue application. The instrument testing method used is validity and reliability testing. Data analysis techniques used were quantitative descriptive techniques, multiple linear regression analysis, and t test. The results showed that the Quality of Information and The Implementation of Management Information System correlating to PT. Qlue Performa Indonesia in supporting the Jakarta Smart City program, this event indicating by the partial test of each independent variable on the dependent variable, as well as the simultaneous test of the independent variables on the dependent variable.

Keywords: Quality of Information; Management Information Systems; Complaint Handling

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas informasi dan penerapan sistem informasi manajemen pada penanganan pengaduan di PT. Qlue Performa Indonesia dalam mendukung program Jakarta Smart City. Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2019 melalui bantuan Google Form (kuesioner online). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Qlue. Metode pengujian instrumen yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik deskriptif kuantitatif, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Informasi dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap penanganan aduan PT. Qlue Performa Indonesia dalam mendukung program Jakarta Smart City, hal ini ditunjukkan oleh hasil uji parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya, serta uji simultan dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan semakin berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi secara luas dan perangkat teknologi yang digunakan PT. Qlue Performa Indonesia dalam menunjang program Jakarta Smart City, kesenjangan yang terjadi selama ini, antara harapan masyarakat kota Jakarta dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang terjadi selama ini mulai dapat menemui titik penyelesaian.

Kata kunci: Kualitas Informasi; Sistem Informasi Manajemen; Penanganan Aduan

Pendahuluan

Berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi saat ini menjadi perhatian penting untuk para pemimpin negara dan daerah, khususnya Jakarta (Ali, 2020). Tren menjadi kota pintar atau yang disebut dengan *smart city* mulai diterapkan di tatanan pemerintahan dan masyarakat Ibu kota. Jakarta memulai era baru menuju kota pintar dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi di segala sektor administrasi pemerintahan, dan salah satunya di sektor pelayanan public (Wiyanto, 2011). Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menginginkan peningkatan standar hidup dan kesejahteraan warganya dengan membuat program Jakarta Smart City.

Dengan disandangnya predikat tersebut maka sudah sewajarnya kota Jakarta harus diatur dan dikelola dengan baik yang saat ini Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta mengimplementasikan pembangunan kota Jakarta sebagai Smart City. Jika seluruh komponen Smart City sudah bisa diterapkan dengan baik maka kota Jakarta bisa dikategorikan ke dalam masyarakat madani artinya Jakarta Smart City merupakan wujud dari implementasi masyarakat madani. Karena ciri-ciri masyarakat madani diantaranya, peradaban adalah manusia cerdas yang tinggal diperkotaan artinya masyarakatnya sudah terintegrasi dengan baik mulai dari pendidikan, ekonomi, social budaya dan kesadaran beragama. Karena ciri-ciri Smart City diantaranya penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan aspek penting yang nantinya diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kota untuk menghasilkan proses kerja yang lebih efektif dan efisien (Astutik & Gunartin, 2019).

Melalui Jakarta Smart City, pemerintah daerah mengajak masyarakat ibukota untuk turut serta dan berperan aktif terhadap peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat itu sendiri, salah satunya dengan meningkatkan akses pelayanan publik untuk masyarakat ibukota.

Di era teknologi komunikasi dan informasi saat ini, penggunaan *gadget* di tatanan masyarakat menjadi hal yang lumrah di lingkungan sosial masyarakat, salah satunya adalah handphone (Afiyatul Munasiroh, 2018).

Oleh karena itu, sebagai respons akan perkembangan teknologi tersebut dan realisasi atas cita-cita untuk menjadikan Jakarta sebagai Smart City. Pemerintah daerah DKI Jakarta membangun kerja sama dengan perusahaan teknologi rintisan lokal Qlue, dengan membentuk aplikasi pengaduan publik, yang diharapkan mampu meningkatkan efektifitas dan efisiensi masyarakat untuk melakukan pengaduan dan penanganan akan aduannya terhadap permasalahan sosial di lingkungan masyarakat ibukota. Qlue dengan sengaja dibangun sebagai sarana penunjang dalam proses penanganan aduan di masyarakat. Melalui aplikasi media sosial Qlue ini juga, masyarakat Jakarta dapat berinteraksi secara langsung dan *real time* dengan instansi pemerintah terkait secara singkat.

Sebagai suksesor dari program Jakarta Smart City ini, Qlue membutuhkan suatu sistem informasi manajemen, yang mendukung aliran informasi dapat berjalan cepat dan akurat (Febrina Chandra, 2015). Qlue diharapkan mampu memudahkan masyarakat untuk melaksanakan proses pengaduan dengan memberikan kualitas informasi yang akurat dan real time atas aduan yang masuk dari masyarakat, sehingga dapat direspons secara cepat oleh instansi pemerintahan terkait (Laudon & Laudon, 2018).

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas informasi dan system informasi manajemen secara parsial maupun secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penanganan aduan.

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: bagi akademisi diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu sumber informasi pengetahuan dan bahan perbandingan bagi pembaca yang berminat membacanya dan juga dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian berikutnya. Sedangkan bagi perusahaan dan masyarakat adalah sebagai informasi dan bahan masukan ide serta gagasan pemikiran atau saran – saran dalam menghadapi persaingan dimasa yang akan datang dan diharapkan dapat membantu untuk menyusun strategi – strategi lain apabila terdapat kelemahan / kekurangan pada sistem yang ada.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif dengan hubungan kausal dimana terdapat variabel bebas dan terikat. Dilihat dari data yang diperoleh, penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif karena didalamnya mengacu pada perhitungan data penelitian yang berupa angka-angka. Variabel penelitian ini meliputi variabel dependen dan independen.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Qlue. Dengan $\alpha = 5\%$, didapat jumlah sampel minimumnya adalah 109 Orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu dengan menyebarkan kuesioner (daftar pertanyaan) kepada para pengguna aktif aplikasi Qlue dengan harapan dapat memberikan respon terhadap daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner disusun menggunakan skala likert. Pengumpulan data berikutnya dilakukan dengan melalui studi kepustakaan dan dokumen-dokumen yang diperoleh di lokasi penelitian.

Setelah data-data yang diperlukan didapat, langkah selanjutnya adalah dengan melakukan uji intrumen. Dalam langkah ini dilakukan dalam 2 (dua) tahap pengujian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk menguji validitas kuesioner digunakan rumus korelasi Product Moment Pearson. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan alat ukur dengan rumus Alpha Cronbach (Arikunto, 2016). Dengan Interpretasi koefisien Korelasi r sebagai berikut (Sugiyono, 2016):

Tabel 1
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini di lakukan dalam 3 (tiga) pengujian, yaitu: uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas (Arikunto, 2016). Uji Normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Kolmogorov smirnov*. Uji multikolinearitas dilakukan dengan menghitung nilai Variance Inflation Factor (VIF) tiap -tiap variabel independen. Multikolinearitas terjadi jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) melebihi 10,00. Jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10,00 menunjukkan bahwa korelasi antar variabel independen masih bisa ditolerir (Sugiyono, 2016). Sedangkan uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser.

Pengujian berikutnya adalah pengujian parameter, meliputi uji parameter individual (uji statistik t) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dan uji parameter secara simultan. Dan yang terakhir adalah pengujian *best of fit model*.

Hasil Dan Pembahasan

1. Uji Instrumen

a. *Uji Validitas*

Hasil uji validitas variabel independen penelitian dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (X₁)

Pernyataa	Kualitas Informasi (x ₁)		
	n	r _{hitung}	r _{tabel n = 100}
			Keterang
1	0.779	0.195	Valid
2	0.764	0.195	Valid
3	0.723	0.195	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data (SPSS 22)

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap variabel kualitas informasi, diketahui masing–masing pernyataan pada variabel kualitas informasi (X₁)

seluruhnya valid, karena nilai r_{hitung} yang dihasilkan lebih besar dari nilai r_{tabel} yang ada untuk $n = 100$ (Seratus) yaitu 0.195.

Sedangkan hasil uji validitas variabel Sistem Informasi Manajemen (X_2) dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Informasi Manajemen (X_2)
Sistem Informasi Manajemen (X_2)

Pernyataan	$r_{tabel\ n = 100}$		Keterangan
	r_{hitung}	100	
1	0.744	0.195	Valid
2	0.771	0.195	Valid
3	0.695	0.195	Valid
4	0.710	0.195	Valid
5	0.557	0.195	Valid
6	0.727	0.195	Valid
7	0.603	0.195	Valid
8	0.574	0.195	Valid
9	0.670	0.195	Valid
10	0.653	0.195	Valid
11	0.676	0.195	Valid
12	0.735	0.195	Valid
13	0.839	0.195	Valid
14	0.421	0.195	Valid
15	0.766	0.195	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data (SPSS 22)

Berdasarkan Tabel 3 di atas, dapat dilihat bahwa untuk masing – masing pernyataan pada variabel Sistem Informasi Manajemen (X_2) seluruh instrument valid, karena nilai r_{hitung} yang dihasilkan jauh lebih besar dari pada nilai r_{tabel} yang ada untuk $n = 100$ (Seratus) yaitu 0.195.

Hasil uji validitas variabel Penanganan Aduan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Variabel Penanganan Aduan (Y)

Pertanyaan	Penanganan Aduan (Y)		Keterangan
	r_{hitung}	$r_{tabel\ n = 100}$	
1	0.636	0.195	Valid
2	0.602	0.195	Valid
3	0.641	0.195	Valid
4	0.758	0.195	Valid
5	0.615	0.195	Valid
6	0.733	0.195	Valid
7	0.645	0.195	Valid
8	0.550	0.195	Valid
9	0.739	0.195	Valid
10	0.666	0.195	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data (SPSS 22)

Berdasarkan Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Penanganan Aduan (Y), masing–masing pernyataan menunjukkan valid, karena nilai r_{hitung} yang dihasilkan jauh lebih besar dari pada nilai r_{tabel} yang ada untuk $n = 100$ (seratus) yaitu 0.195

b. Uji Reliabilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel penelitian reliabel. Hal ini ditunjukkan pada Tabel 5, Tabel 6, dan Tabel 7 di bawah ini.

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Informasi (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.616	3

Sumber: Hasil Olahan Data (SPSS 22)

Berdasarkan tabel di atas, untuk uji reliabilitas variable kualitas informasi (X₁) pada nilai Cronbach’s Alpha sebesar 616, dapat diartkan variabel Kualitas Informasi (X₁) adalah Reliabel.

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sistem Informasi Manajemen (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.916	15

Sumber: Hasil Olahan Data (SPSS 22)

Berdasarkan Tabel 6 di atas, untuk uji reliabilitas variabel sistem informasi manajemen (X₂) pada nilai *Cronbach’s Alpha* sebesar 0.916, yang berarti

instrumen penelitian mengenai variabel sistem informasi manajemen (X_2) adalah Reliabel.

Tabel 7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penanganan Aduan (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	10

Sumber: Hasil Olahan Data (SPSS 22)

Berdasarkan Tabel 7 di atas, untuk uji reliabilitas variabel Penanganan Aduan (Y) pada nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.894, maka dengan demikian instrumen penelitian mengenai variabel Penanganan Aduan (Y) adalah Reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang baik, harus memenuhi asumsi BLUE, yaitu *Best Linear Unbiased Estimator*.

a. Uji Normalitas

Pada penelitian ini uji normalitas yang digunakan adalah metode Kolmogorov-Smirnov. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 8 berikut ini.

Tabel 8
Hasil Uji Normalitas Menggunakan Metode Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.9898474
Most Extreme Differences	Absolute	.179
	Positive	.132
	Negative	-.179
Test Statistic		.179
Asymp. Sig. (2-tailed)		.054 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Olahan Data (SPSS 22)

Berdasarkan Tabel 8 di atas, nilai signifikansi (2-tailed) sebesar 0.054, karena lebih besar dari 0,05 dapat diartikan berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini digunakan metode Glejser untuk menguji heteroskedastisitas. Hasil uji sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Metode Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	
1 (Constant)	.232	.332	.486
Kualitas Informasi (X1)	-.021	.017	.211
Sistem Informasi Manajemen (X2)	.045	.023	.053

a. Dependent Variable: ABRES

Sumber: Hasil Olahan Data (SPSS 22)

Berdasarkan table uji heteroskedastisitas di atas dapat diketahui tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat signifikansi X_1 dan X_2 yang lebih besar dari 0,05 dengan variable dependen nilai mutlak ABRES.

c. Uji Multikolinearitas.

Uji multikolinearitas dilakukan dengan menghitung nilai *variance inflation factor* (VIF) tiap-tiap variabel independen. Multikolinearitas terjadi jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) melebihi 10. Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10 menunjukkan bahwa korelasi antar variabel independen masih bisa ditolerir. Hasil uji multikolinearitas penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 10 di bawah ini:

Tabel 10
Hasil Uji Multokolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.843	1.187
X2	.843	1.187

Sumber: Hasil Olahan Data (SPSS 22)

Dari Tabel 10 di atas, dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel independent tidak memiliki nilai yang lebih dari 10 dan nilai tolerance > 0,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas.

3. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis pada penelitian ini dilakukan dalam 2 (dua) pengujian, yaitu:

a. Uji t

Uji t dilakukan untuk menentukan apakah variable-variabel independen secara parsial berhubungan terhadap variable dependennya. Adapun hasil uji t penelitian ini dapat dilihat pada table 11 berikut:

Tabel 11
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	2.242	3.378	.664	.509
Kualitas Informasi (X ₁)	.810	.224	3.616	.000
Sistem Informasi Manajemen (X ₂)	.470	.056	8.422	.000

Sumber: Hasil Olahan Data (SPSS 22)

Dari Table 11 di atas dapat disimpulkan bahwa secara parsial/individual Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Penanganan Aduan. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung 3,616. Nilai t table untuk jumlah sample 100 dan $\alpha = 5\%$ adalah 1, 96. Terlihat bahwa t hitung bernilai lebih besar dari t table, yang dapat diartikan bahwa secara individu variable Kualitas Informasi berpengaruh terhadap variable Penanganan Aduan. Begitu juga nilai t hitung variable Sistem Informasi Manajemen 8,422 yang lebih besar dari 1, 96. Hal ini juga dapat diartikan bahwa secara individu variable Sistem Informasi Manajemen berpengaruh terhadap variable Penanganan Aduan.

b. Uji F

Uji F dilakukan untuk menentukan apakah variable-variabel independen secara simultan berhubungan terhadap variable dependennya. Adapun hasil uji F penelitian ini dapat dilihat pada table 12 berikut.

Tabel 12
Hasil Uji F

Model	Df	Mean	F	Sig.
		Square		
1 Regression	2	693.298	64.172	.000 ^b
Residual	97	10.804		
Total	99			

Sumber: Hasil Olahan Data (SPSS 22)

Dari hasil uji F, didapat nilai F_{hitung} sebesar 64.172 dimana lebih besar dari nilai F_{tabel} untuk $n = 100$ (seratus) sebesar 3.09 atau $64.172 > 3.09$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 karena $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan variable Kualitas Informasi (X₁) dan variable Sistem Informasi Manajemen (X₂) secara bersama-sama mampu berpengaruh dengan variabel Penanganan Aduan (Y) pada $\alpha = 5\%$.

4. Koefisien Determinasi

Hasil uji Koefisien determinasi penelitian dapat dilihat pada Tabel 13 di bawah ini.

Tabel 13
Koefisien Determinasi Penelitian
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.755 ^a	.570	.561	3.28691

a. Predictors: (Constant), X₂, X₁

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olahan Data (SPSS 22)

Berdasarkan Tabel 13 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai R Square sebesar 0.570, artinya bahwa variable Kualitas Informasi dan variable Sistem Informasi Manajemen secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel Penanganan Aduan sebesar 57% sedangkan, sisanya sebesar 43% adalah faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Regresi Linier Berganda

Dari Tabel 10, didapat persamaan regresi linear berganda penelitian, yaitu:

$$Y = 2.242 + 0.810 X_1 + 0.470 X_2.$$

Dimana:

- X₁ = Kualitas Informasi
- X₂ = Sistem Informasi Manajemen
- Y = Penanganan Aduan

Dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (koefisien intersep) sebesar 2.242 menyatakan bahwa jika variabel Kualitas Informasi (X₁) dan variabel Sistem Informasi Manajemen (X₂) tetap (nol) maka nilai variabel penanganan aduan (Y) adalah sebesar 2.242.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Informasi (X₁) terhadap variabel penanganan aduan (Y) adalah sebesar 0.810. Hal ini berarti jika variabel kualitas informasi (X₁) naik sebesar 1%, akan meningkatkan variabel Penanganan Aduan (Y) sebesar 0.810, dengan asumsi variabel Sistem Informasi Manajemen (X₂) dan konstanta dianggap tetap. Kualitas informasi merupakan faktor penting yang menyebabkan informasi tersebut berguna bagi penggunaannya, dan informasi dikatakan berkualitas apabila akurat, relevan dan tepat waktu. Informasi yang berkualitas dapat meningkatkan penanganan aduan.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel Sistem Informasi Manajemen (X₂) terhadap variabel penanganan aduan (Y) adalah sebesar 0.470 Hal ini berarti jika variabel Sistem Informasi Manajemen (X₂) naik 1 satuan, maka hal tersebut akan meningkatkan variabel Penanganan Aduan (Y) sebesar 0.470, dengan asumsi bahwa variabel Kualitas Informasi (X₁) dianggap konstan atau tidak berubah.

Sistem Informasi Manajemen merupakan satu kesatuan dari sebuah sistem informasi berbasis komputer yang mekanisme pengerjaannya terdiri dari input, proses dan output. Proses sendiri terdiri dari pengumpulan data, pengolahan data, penyimpanan data, dan pendistribusian data (Rusdiana, Irfan, & Irfan, 2014).

Ide sistem informasi dalam mendukung manajemen dalam pengambilan sebuah keputusan telah ada sebelum digunakannya komputer, dan bagaimana suatu informasi dapat berhubungan dengan penanganan aduan (Munawir, 2018). Sebuah kajian yang pernah dilakukan oleh Adam mengenai sikap manajemen terhadap sistem informasi, menyimpulkan bahwa 75 persen manajer menilai peningkatan kuantitas dan mutu sangat besar dampaknya terhadap prestasi kerja. Akan tetapi jika boleh memilih, 90 persen responden akan memilih peningkatan mutu informasi dibandingkan dengan peningkatan kuantitasnya. (Gordon B. Davis, 2018).

Teori dari Gordon B. Davis tersebut mendukung hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa mutu atau kualitas informasi berpengaruh terhadap kinerja atau prestasi kerja, dimana pada konteks ini adalah proses penanganan aduan. Dengan demikian untuk meminimalisir kesalahan serta meningkatkan kualitas informasi diperlukan sistem informasi manajemen untuk menunjang fungsi operasional dan akitivitas yang dilakukan oleh suatu perusahaan.

Ketika perusahaan menjangkau konsep sistem informasi manajemen, maka mereka akan mengembangkan aplikasi yang secara khusus diarahkan untuk mendukung manajemen (Schell, 2011). Sistem informasi manajemen berbasis komputer telah menciptakan kemungkinan untuk mengatasi segala keterbatasan fisik yang dimiliki (Kadir & Triwahyuni, 2013). Suatu sistem informasi berbasis komputer akan membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa.

Setelah perusahaan mampu mengatasi segala kesulitan, maka hambatan-hambatan dalam pekerjaan dapat diatasi dengan baik yang berarti juga kinerja perusahaan ikut meningkat dan dapat mencapai tujuan perusahaan. Jika kinerja organisasi tertata dengan baik maka akan sejalan dengan kinerja perorangan (Siagian, 2014).

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa Sistem informasi yang diberikan aplikasi Qlue, masih belum optimal dalam memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengetahui perkembangan aduan yang telah dilakukan. Masih sulit melihat proses pengaduan yang dilakukan pelanggan terhadap pengaduan yang sudah dilakukan, dan sudah sampai dimana proses pengaduan itu sudah tertangani.

Hal lain yang didapat adalah masalah server system maupun jaringan internet sering tidak stabil, sehingga pada saat tertentu pengaduan tidak dapat dilakukan dan tertangani dengan baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner, didapatkan hasil bahwa Kualitas Informasi dan Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan pada

penanganan aduan Program Jakarta Smart City sudah baik dan memuaskan pengguna, hal ini terlihat dari tanggapan responden yang rata-rata menyetujui tiap butir pernyataan yang diberikan. Akan tetapi masih diperlukan perbaikan di beberapa sektor seperti kemudahan bagi pelanggan dalam memantau proses pengaduannya, juga server sistem maupun jaringan internet perlu ditingkatkan kualitasnya agar dapat meminimalisir adanya gangguan sistem seperti putusnya jaringan yang menyebabkan server mati yang akhirnya berdampak pada inefisiensi kinerja. Disarankan pula pada bagian pemeliharaan untuk melengkapi setiap perangkat komputer dengan UPS dan mengadakan pemeriksaan berjangka untuk peremajaan alat. Jika hal-hal tersebut tidak dilakukan perbaikan, kemungkinan Program Jakarta Smart City yang diharapkan akan meminimalkan kesenjangan antara keinginan masyarakat kota Jakarta dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tidak akan optimal.

BIBLIOGRAFI

- Ali, Maulana. (2020). Pengaruh Kompetensi Dimoderasi Oleh Teknologi Informasi Komunikasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Sebatik*, 24(1), 81–86.
- Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Astutik, Endang Puji, & Gunartin, Gunartin. (2019). Analisis Kota Jakarta Sebagai Smart City Dan Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Masyarakat Madani. *Inovasi*, 6(2), 41–58.
- Davis, Gordon Bitter. (2018). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Febrina Chandra. (2015). Analisis Kualitas Informasi dan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Central Proteinaprima Tbk.
- Kadir, Abdul, & Triwahyuni, Terra Ch. (2013). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Laudon, Kenneth C., & Laudon, Jane P. (2018). *Management Information Systems: Managing The Digital Firm*. New York University: Pearson Education Limited.
- Munasiroh, Afiyatul. (2018). *Strategi Penanganan Keluhan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara Melalui Program "Lapor Bupati."* Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Munawir, Lukman Akhmad dan. (2018). *Sistem Informasi Manajemen*. Banda Aceh: Penerbit Lembaga Komunitas Informasi Teknologi Aceh (KITA).
- Rusdiana, A., Irfan, Moch, & Irfan, Moch. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia.
- Schell, Raymond Jr McLeod dan George P. (2011). *Management Information System*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, P. Sondang. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: CAPS (Centre of Academic Publishing Service).
- Wiyanto. (2011). Pengelolaan Komplain Masyarakat Dalam Mewujudkan Tata Pamong Yang Baik di Kota Semarang. *Repository Unnes*. Semarang.