

## Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan sistem Jakarta Siaga 112 dan rekomendasi peningkatan layanan = Success factor analysis of the Jakarta Siaga 112 system and recommendation for service improvement

Nadeak, Leney, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20480769&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sistem Jakarta Siaga 112 adalah sistem yang digunakan oleh karyawan dan petugas dalam Layanan Jakarta Siaga 112. Layanan Jakarta Siaga 112 adalah pelaksanaan dari program Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Provinsi DKI Jakarta. Layanan ini bertujuan untuk mengoptimalkan penanganan pengaduan keadaan gawat darurat dari masyarakat. Kegiatan operasional layanan ini menggunakan bantuan perangkat teknologi informasi dan komunikasi dalam mengelola layanan darurat, salah satunya dengan Sistem Jakarta Siaga 112. Evaluasi terhadap Sistem Jakarta Siaga 112 diperlukan untuk memenuhi lingkup evaluasi dari pelaksanaan Layanan Jakarta Siaga 112.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terkait analisis faktor yang memengaruhi kesuksesan dari Sistem Jakarta Siaga 112 dan rekomendasi peningkatan sistem. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model kesuksesan DeLone & McLean. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Responden dari penelitian adalah karyawan dan petugas dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan instansi yang tergabung dalam Layanan Jakarta Siaga 112. Pengolahan data hasil kuesioner dilakukan dengan menggunakan Partial Least Squares-Structural Equation Model (PLS SEM).

Hasil penelitian membuktikan bahwa System Quality (kualitas sistem), Information Quality (kualitas informasi), Service Quality (kualitas layanan), Use (penggunaan), User Satisfaction (kepuasan pengguna), dan Net Benefits (keuntungan) merupakan faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan dari Sistem Jakarta Siaga 112. Meskipun demikian, dari sembilan hipotesis yang diuji pada penelitian ini, terdapat dua hipotesis yang ditolak. Hipotesis yang ditolak yaitu System Quality tidak terbukti berpengaruh positif secara signifikan terhadap Use dan Use tidak terbukti berpengaruh positif secara signifikan terhadap User Satisfaction.

.....Jakarta Siaga 112 System is a system used by employees and officers in Jakarta Siaga 112 Service. Jakarta Siaga 112 Service is the implementation of the Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 program in DKI Jakarta Province. This service aims to optimize the handling of emergency complaints from the citizens. The operational activities of this service use the help of Information and Communication Technology (ICT) tools in managing emergency services with Jakarta Siaga 112 System is one of them. Evaluation of Jakarta Siaga 112 System is required to meet the evaluation scope of the implementation of Jakarta Siaga 112 Service.

This study aims to conduct an evaluation related to factor analysis that influences the success of Jakarta Siaga 112 System and recommendations for system improvement. The model used in this research is the DeLone & McLean Information System (IS) Success Model. The data were collected by using questionnaires. Respondents from the research are employees and officers from the Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) and instances under Jakarta Siaga 112 Service. The data processing of the questionnaire was done using Partial Least Squares-Structural Equation Model (PLS SEM).

The result of the research proves that System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, and Net Benefits are the factors that influence the success of Jakarta Siaga 112 System. However, of the nine hypotheses tested in this study, two hypotheses are rejected. The rejected hypothesis is System Quality as it is not proven to have a significant positive effect on Use, and Use is not proven to have a significant positive effect on User Satisfaction.