

ABSTRACT

Title :ANALYSIS OF THE QUALITY OF THE INFORMATION SERVICE SYSTEM ON THE LPSE WEBSITE IN THE OFFICE OF THE GOVERNOR OF WEST SUMATRA USING COBIT 5.0 FRAMEWORK (CASE STUDY OF WEST SUMATRA GOVERNOR'S OFFICE)

Name : RALI ANARKI

No Bp : 21101152610349

Study Program : INFORMATION SYSTEMS

Education Level : STRATA (S1)

Mentor : 1. GUSHELMI, S.KOM, M.KOM

2 IRZAL ARIEF WISKY, S.KOM, M.KOM

Information technology has become one of the main components in supporting government performance, including in the process of procuring goods and services. The West Sumatra Provincial Government has implemented an electronic procurement system for goods and services known as Electronic Procurement Services (LPSE). However, currently the quality of the LPSE system is still unknown. This research takes a case study at the West Sumatra Governor's office with the aim of finding out how much user satisfaction there is with the information service system. This research aims to analyze the quality of the information service system on the LPSE website using the COBIT 5.0 Framework (Control Objectives for Information and Associated Technologies) using the DSS (Deliver, Service, and Support) domain process to measure the level of user satisfaction with the existing information service system. This research uses observation, questionnaires and interviews as data collection tools. The results of the analysis show that although the information system has functioned well in supporting daily operations, there are still several weaknesses that require improvement. Recommendations for improvement are provided based on the results of the analysis to increase the efficiency and effectiveness of the information service system, which is expected to increase user satisfaction and trust in the system.

Keywords: Analysis, Information Service System, COBIT 5.0, User Satisfaction.

ABSTRAK

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS SISTEM LAYANAN INFORMASI PADA WEBSITE LPSE DI KANTOR GUBERNUR SUMATERA BARAT MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5.0 (STUDI KASUS KANTOR GUBERNUR SUMATERA BARAT)**

Nama : **RALI ANARKI**

No.Bp : **21101152610349**

Program Studi : **SISTEM INFORMASI**

Jenjang Pendidikan : **STRATA (S1)**

Pembimbing : **1. GUSHELMI, S.KOM, M.KOM**
2. IRZAL ARIEF WISKY, S.KOM, M.KOM

Teknologi informasi telah menjadi salah satu komponen utama dalam mendukung kinerja pemerintahan, termasuk dalam proses pengadaan barang dan jasa. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat telah menerapkan sistem pengadaan barang dan jasa secara elektronik yang dikenal dengan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). Namun, untuk saat ini sistem LPSE masih belum diketahui seberapa kualitasnya. Penelitian ini mengambil studi kasus yang berada pada kantor Gubernur Sumatera Barat dengan alasan agar dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem layanan informasinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas sistem layanan informasi pada website LPSE menggunakan Framework COBIT 5.0 (Control Objectives for Information and Related Technologies) menggunakan proses domain DSS01 (Deliver, Service, and Support) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem layanan informasi yang ada. Penelitian ini menggunakan metode observasi, kuesioner, dan wawancara sebagai alat pengumpulan data. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun sistem informasi telah berfungsi dengan baik dalam mendukung operasi sehari-hari, masih terdapat beberapa kelemahan yang memerlukan perbaikan. Rekomendasi perbaikan diberikan berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem layanan informasi, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan kepercayaan terhadap sistem tersebut.

Kata Kunci: Analisa, Sistem Layanan Informasi, COBIT 5.0, Kepuasan Pengguna.