

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju menuntun dunia usaha untuk bersaing secara kompetitif yang secara efektif dan efisien. Dengan adanya teknologi, perusahaan menerapkan sistem layanan informasi untuk dapat mendukung proses bisnis agar semakin maju dan tidak ketinggalan dalam modernisasi dengan perusahaan pesaing. Perkembangan sistem informasi sampai saat ini telah mendukung proses teknologi di berbagai perusahaan, maupun di bidang pemerintahan.

Mengingat kemajuan teknologi akhir-akhir ini, khususnya di bidang pengadaan barang dan jasa, pemerintah perlu melakukan pendekatan- pendekatan inovatif untuk mempercepat pelaksanaan belanja negara. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah dapat secara efektif mempercepat pelaksanaan inisiatif pembangunan, sehingga mengarah pada peningkatan pelayanan publik. Pengadaan secara elektronik, juga dikenal sebagai *E-Procurement*, mencakup perolehan barang dan jasa melalui pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Perpres No 54, 2010). Pengadaan barang dan jasa secara elektronik diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, memfasilitasi akses pasar dan persaingan yang sehat, mengoptimalkan efisiensi proses pengadaan, memungkinkan pemantauan yang efektif, serta memenuhi kebutuhan akses informasi yang fresh dan didapat secara real-time.

Untuk mencapai tujuan tersebut, teknologi informasi telah menjadi salah satu komponen utama dalam mendukung kinerja pemerintahan, termasuk dalam proses pengadaan barang dan jasa. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, melalui Lembaga Kebijakan Pengadaan barang/jasa Pemerintah, telah menerapkan sistem pengadaan barang dan jasa secara elektronik yang dikenal dengan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintah dan dapat dilakukan percepatan pembangunan dan pengembangan aplikasi umum dalam sektor perencanaan penganggaran, pengadaan barang dan jasa, akuntabilitas kinerja, pemantauan dan evaluasi dalam pengadaan barang/jasa pemerintah yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel.

Sistem informasi merupakan suatu kombinasi teratur perorangan, *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak), jaringan komputer dan komunikasi data serta basis data yang menjadikan sekumpulan komponen pembentuk sistem yang mempunyai keterkaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya yang bertujuan untuk mengumpulkan, menyebarkan, serta menghasilkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam suatu bidang tertentu di suatu bentuk organisasi (Wayan Darlin, 2023).

Kantor Gubernur Sumatera Barat bagian Biro PBJ sebagai unit pelaksana teknis dilingkungan pemerintah provinsi dalam rangka menunjang sektor perencanaan penganggaran, akuntabilitas kinerja dalam pengadaan barang/jasa pemerintah yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel. Menggunakan sistem layanan informasi LPSE berbasis website sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada pengguna ataupun pegawai dalam mencari informasi tentang data pengadaan pekerjaan konstruksi sampai dengan informasi pengadaan jasa lainnya. Sebagai

media informasi dan juga sistem layanan informasi harus mempunyai kualitas sistem layanan yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya.

Penelitian ini mengambil studi kasus pada Sistem Layanan Informasi yang berada pada kantor Gubernur Sumatera Barat dengan alasan agar Biro Pengadaan Barang dan Jasa (BPBJ) sebagai pengelola sistem layanan informasi LPSE dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem layanan informasinya. Dengan alasan tersebut maka penulis bermaksud meneliti kepuasan pengguna terhadap Sistem Layanan Informasi website LPSE dengan menggunakan metode *framework COBIT 5.0* dengan mengukur tingkat kepuasan terhadap pengguna.

Dalam hal ini, untuk dapat mendukung dalam penggunaan sistem layanan informasi LPSE di kantor Gubernur Sumatera Barat maka perlu dilakukan sebuah standar yang bisa membantu agar terjadinya pengukuran yang *valid* dan *reliable* dengan melakukan analisa kualitas sistem layanan informasi website LPSE menggunakan standar COBIT 5.0 (*Control Objectives for Information and Related Technologies*) karena kerangka kerja COBIT 5.0 dapat memberikan gambaran penting detail mengenai strategi dan control dalam pengaturan proses teknologi informasi yang mengetahui keadaan yang sedang terjadi di dalam Biro PBJ Kantor Gubernur Sumatera Barat mengenai perkembangan penggunaan teknologi informasi dalam manajemen pelayanan pengadaan barang dan jasa.

Oleh karena itu, judul yang diangkat oleh peneliti dalam penulisan laporan Skripsi ini berjudul :

**“ANALISIS KUALITAS SISTEM LAYANAN INFORMASI PADA
WEBSITE LPSE DI KANTOR GUBERNUR SUMATERA BARAT
MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5.0 (STUDI KASUS
KANTOR GUBERNUR SUMATERA BARAT)”**

1.2 Perumusan Masalah

Dari identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana melakukan kegiatan analisis kualitas sistem layanan informasi LPSE Sumatera Barat berdasarkan analisa tingkat kepuasan pengguna sistem dengan menggunakan *framework* COBIT 5.0?
2. Bagaimana jika mengukur kualitas sistem layanan informasi LPSE menggunakan domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) dengan sub domain DSS01 pada *framework* COBIT 5.0 agar dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas sistem tersebut?
3. Bagaimana mengidentifikasi kelemahan serta potensi perbaikan dari hasil pengukuran kualitas sistem layanan informasi LPSE Sumatera Barat menggunakan *framework* COBIT 5.0 agar sistem tersebut dapat dimaksimalkan?

1.3 Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan yang dikemukakan dalam perumusan masalah. komputer merupakan suatu sarana pengolahan data yang baik dalam manipulasi data sehingga menghasilkan informasi yang diharapkan, maka dugaan sementara dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Dari permasalahan yang telah dirumuskan di atas, dapat ditarik suatu hipotesis yaitu:

1. Mengevaluasi kualitas sistem menggunakan kajian *framework* COBIT 5.0 dilakukan dengan melaksanakan observasi, kuesioner dan wawancara dengan narasumber yang telah ditentukan.
2. Dengan melakukan pengukuran kualitas dengan kajian yang telah ditentukan terhadap kualitas sistem LPSE, maka telah dapat diketahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas dari sistem tersebut.
3. Dengan dilakukan penelitian ini jika sudah mendapatkan hasil dan apabila ditemukan kelemahan maka diharapkan pihak pengembang dapat menutupi kelemahan pada sistem yang telah diterapkan sehingga fungsi dari program sistem itu sendiri berjalan dengan baik.

1.4 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi yang diteliti merupakan Sistem Layanan Informasi Website LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik).
2. Kajian Penelitian hanya akan difokuskan pada Framework COBIT 5.0 dengan sub domain DSS yaitu DSS01 (*Managed Operation*) dengan 5 indikator proses.
3. Analisis yang digunakan adalah metode penilaian dengan pendekatan yang diambil berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.
4. Pengumpulan data akan dilakukan melalui metode observasi, kuesioner, dan wawancara dengan pengguna sistem di Biro PBJ Kantor Gubernur Sumatera Barat.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Memberikan penilaian atau evaluasi dari pengukuran kualitas sistem layanan informasi yang telah berjalan guna mengetahui sejauh mana tingkat pemanfaatan pengukuran kualitas suatu sistem informasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu:

a. Bagi Mahasiswa

1. Sebagai sarana bagi penulis dalam mengembangkan wawasan di bidang ilmu komputer.
2. Menambah pengalaman dan wawasan penulis dalam membangun sistem informasi.
3. Sebagai acuan bagi peneliti dalam mengembangkan sistem yang lebih baik lagi.

b. Bagi Kampus

1. Sebagai bahan untuk menambah referensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia yptk Padang khususnya program studi sistem informasi.
2. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahaman mahasiswa dalam melakukan penelitian.

c. Bagi Kantor Gubernur Sumatera Barat

1. Memberikan informasi yang didapatkan agar sesuai dengan data yang diperoleh.

2. Mengetahui tata cara melakukan pengukuran Analisa Kualitas Sistem Informasi dengan menggunakan Framework COBIT 5.0 .

1.7 Gambaran Umum Kantor Gubernur Sumatera Barat

Gambaran umum Kantor Gubernur Sumatera Barat dilengkapi berbagai unit kerja dan biro, salah satunya Biro Pengadaan Barang dan Jasa (BPBJ) sebagai pengguna Sistem layanan informasi website LPSE yang meliputi berjalannya sistem ini, struktur dan organisasi serta peran dan tanggung jawab semua pihak yang terlibat.

1.7.1 Profil dan Sejarah Kantor Gubernur Sumatera Barat

Setelah Indonesia merdeka pada 1945, wilayah-wilayah di Indonesia mengalami berbagai perubahan dalam sistem administrasi pemerintahan. Provinsi Sumatera Barat ditetapkan melalui Undang-Undang Daerah No. 19 Tahun 1957 yang memperoleh penetapan dengan Undang-Undang No. 61 Tahun 1958 tentang pemekaran provinsi Sumatera Tengah menjadi tiga provinsi masing-masing yaitu Sumatera Barat, Riau, dan Jambi. Sebagai ibukota Provinsi Sumatera Barat ditetapkan di Padang, sebagai Gubernur yang pertama adalah Kaharuddin Datuk Rangkayo Baso. Pada saat susunan wilayah administrasi pemerintahan diberlakukan sebagai tindak lanjut, Proklamasi Kemerdekaan 17 Agustus 1945 melahirkan Republik Indonesia (RI), dimana Sumatera Barat ditetapkan sebagai salah satu keresidenan dari Provinsi Sumatera Barat.

Bersamaan dengan telah dibentuknya Provinsi Sumatera Barat tahun 1958, muncul wacana untuk mendirikan Kantor Gubernur Sumatera Barat. Pembangunan Kantor Gubernur Sumatera Barat dimulai pada tahun 1961 atas usulan dari

Gubernur pertama Sumatera Barat Kaharuddin Datuk Rangkayo Baso. Usulan Gubernur Kaharuddin Datuk Rangkayo Baso untuk membangun Kantor Gubernur Sumatera Barat ialah mengembalikan jati diri dan eksistensi masyarakat Minangkabau yang terpuruk setelah peristiwa Pemerintahan Revolusioner Republik Indonesia (PRRI).

Secara struktual, kantor gubernur sumatera barat sebagai pusat administrasi pemerintahan mendukung kegiatan Gubernur dalam mengelola pemerintahan, infrastruktur pembangunan, melayani masyarakat, serta memantau implementasi kebijakan di tingkat provinsi. Sebagai pusat administratif, kantor Gubernur Sumatera Barat mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program daerah, serta bekerja sama dengan berbagai sektor untuk menciptakan layanan publik yang efektif dan efisien. Selain tugas administratif, kantor Gubernur Sumatera Barat juga berperan dalam mengembangkan program-program yang mendukung perekonomian lokal, pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan masyarakat Sumatera Barat.



Sumber : Biro Umum Kantor Gubernur Sumatera Barat
Gambar 1.1 : Kantor Gubernur Sumatera Barat

Kantor Gubernur Sumatera Barat terletak di Jl. Jenderal Sudirman No. 51, Padang Barat, Kota Padang memiliki berbagai unit biro yang mendukung fungsi-fungsi administratif dan operasional, seperti biro pemerintahan, biro humas, biro hukum, biro umum, biro organisasi dan biro pengadaan barang dan jasa. Struktur organisasi ini memungkinkan Kantor Gubernur menjalankan fungsinya secara efektif, mulai dari perencanaan hingga evaluasi berbagai kebijakan.

1.7.2 Latar Belakang Biro PBJ

Dalam menjalankan fungsi perkantoran, baik dalam pemerintahan ataupun swasta sudah pasti membutuhkan ketersediaan barang dan jasa sebagai penunjang untuk mengoptimalkan pencapaian kerja mereka. Pada saat sekarang ini, banyak instansi/kantor dalam memenuhi kebutuhan barang dan jasa, mereka menggunakan sistem pengadaan untuk mempermudah pembelian dan menemukan penyedia barang/jasa yang menyediakan barang atau jasa yang sesuai dengan yang dibutuhkan. Dengan menggunakan sistem pengadaan, kebutuhan-kebutuhan dapat dipenuhi sesuai dengan spesifikasi, fungsi, ataupun biaya sesuai dengan yang telah direncanakan dan ditetapkan oleh masing-masing pekerja atau masing-masing organisasi dalam sebuah instansi/kantor.

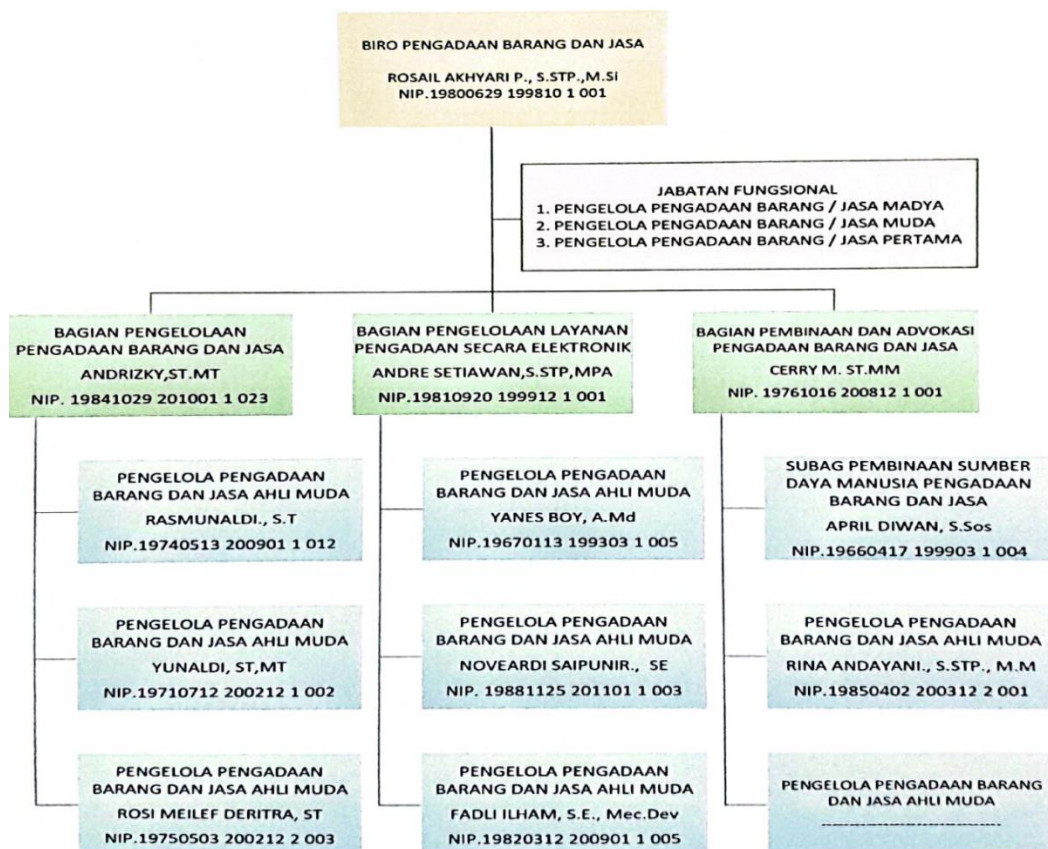
Pengadaan barang/jasa memiliki beberapa prosedur/tahapan dalam mencapai tersedianya kebutuhan barang/jasa organisasi yang dimulai dari perencanaan anggaran sampai dengan penandatanganan kontrak antara penyedia barang/jasa dengan pengguna barang/jasa. Prosedur pengadaan barang/jasa secara benar dalam pengadaan barang/jasa pemerintah dapat dilihat pada Perpres No.54 Tahun 2010, Perpres No.70 Tahun 2012, dan Perpres No.4 Tahun 2015. Melakukan

pengadaan barang/jasa wajib hukumnya dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Untuk melakukan pengadaan barang/jasa agar berjalan dengan baik dan benar serta meminimalisir kesalahan atau kendala-kendala yang dapat terjadi dalam proses pengadaan barang/jasa perlu adanya keterlibatan dari pihak-pihak tertentu sesuai dengan tugas pokok serta wewenang yang mereka miliki untuk memperlancar proses terjadinya pengadaan barang/jasa disebuah organisasi.

1.7.3 Struktur Organisasi Biro PBJ Kantor Gubernur Sumatera Barat

Struktur Organisasi Biro PBJ Kantor Gubernur Sumatera Barat



Sumber : Biro PBJ Kantor Gubernur Sumatera Barat

Gambar 1.2 : Struktur Organisasi Biro PBJ Kantor Gubernur Sumatera Barat

Struktur organisasi adalah suatu sistem kerja berupa rangkaian tugas, sistem pelaporan dan komunikasi yang menghubungkan secara bersama pekerjaan individual dan kelompok (Imam,2022). Secara garis besar, struktur organisasi merupakan suatu susunan yang berisi pembagian peran dan tugas setiap orang berdasarkan jabatan yang ditetapkan di perusahaan tersebut. Umumnya, struktur perusahaan disusun dalam bentuk bagan dengan garis hierarki yang berisi deskripsi dari tiap komponen perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi perusahaan, setiap individu yang bekerja memiliki peran dan tugas masing masing.

Tujuan utama dari struktur organisasi adalah membantu perusahaan lebih mudah membagikan tanggung jawab kepada setiap individu dalam bekerja. Selain itu, struktur organisasi juga membantu perusahaan untuk menempatkan individu yang memiliki potensi sesuai dengan bidang keahliannya. Di balik sebuah perusahaan yang sukses, umumnya terdapat struktur organisasi yang tertata jelas dan dijalankan sebagaimana mestinya.

1.7.4 Tugas dan Wewenang

Berdasarkan struktur organisasi pada Gambar 1.2 maka tugas dan tanggung jawab masing – masing bagian yang terdapat pada Biro PBJ Kantor Gubernur Sumatera Barat di uraikan sebagai berikut :

1. Biro Pengadaan Barang dan Jasa

Tugas dan Wewenang :

- a. Melakukan penyiapan perumusan kebijakan daerah di bidang Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa, Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik, Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa.

- b. Melakukan penyiapan pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah di bidang Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa, Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik, Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa.
- c. Penyiapan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa, Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa.

2. Bagian Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa

Tugas dan Wewenang :

- a. penyiapan bahan perumusan dan pengkoordinasian kebijakan daerah di bidang Pengelolaan Strategi Pengadaan Barang dan Jasa, Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan Barang dan Jasa.
- b. Penyiapan bahan pengoordinasian pelaksanaan tugas di bidang Pengelolaan Strategi Pengadaan Barang dan Jasa, Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan Barang dan Jasa.
- c. Menyusun bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Pengelolaan Strategi Pengadaan Barang dan Jasa, Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan Barang dan Jasa.
- d. Pelaksaaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa yang berkaitan dengan tugasnya.

3. Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik

Tugas dan Wewenang :

- a. Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan daerah di bidang Pengelolaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik, Pengembangan Sistem Informasi dan Pengelolaan Informasi Pengadaan Barang dan Jasa.
- b. Menyiapkan bahan pengoordinasian perumusan kebijakan daerah di bidang Pengelolaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik, Pengembangan Sistem Informasi dan Pengelolaan Informasi Pengadaan Barang dan Jasa.
- c. Mengeluarkan bahan pengoordinasian pelaksanaan tugas di bidang Pengelolaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik, Pengembangan Sistem Informasi dan Pengelolaan Informasi Pengadaan Barang dan Jasa.
- d. penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Pengelolaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik, Pengembangan Sistem Informasi dan Pengelolaan Informasi Pengadaan Barang dan Jasa.
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa yang berkaitan dengan tugasnya.

4. Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa

Tugas dan Wewenang :

- a. Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan daerah di bidang Pembinaan Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang dan

Jasa, Pembinaan Kelembagaan Pengadaan Barang dan Jasa dan Pendampingan, Konsultasi dan/atau Bimbingan Teknis Pengadaan Barang dan Jasa.

- b. Melakukan penyiapan bahan pengoordinasian pelaksanaan tugas di bidang Pembinaan Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang dan Jasa, Pembinaan Kelembagaan Pengadaan Barang dan Jasa dan Pendampingan, Konsultasi dan/atau Bimbingan Teknis Pengadaan Barang dan Jasa.
- c. Melakukan penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Pembinaan Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang dan Jasa, Pembinaan Kelembagaan Pengadaan Barang dan Jasa dan Pendampingan, Konsultasi dan/atau Bimbingan Teknis Pengadaan Barang dan Jasa.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Biro Pengadaan Barang Dan Jasa yang berkaitan dengan tugasnya.

5. Pengelola Pengadaan Barang dan Jasa Ahli Muda

Tugas dan Wewenang:

- a. Menginventarisasi paket pengadaan barang/jasa
- b. Melaksanakan riset dan analisis pasar barang/jasa
- c. Menyusun strategi pengadaan barang dan jasa
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan yang berkaitan dengan bidang tugasnya.

6. Subag Pembinaan Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang dan Jasa

Tugas dan Wewenang:

- a. Membina bagi para pelaku pengadaan barang/jasa pemerintah, terutama para pengelola pengadaan barang/jasa dan personel unit kerja pengadaan barang dan jasa.
- b. Mengelola manajemen pengetahuan pengadaan barang dan jasa
- c. Membina hubungan dengan para pemangku kepentingan
- d. Merumuskan, memantau dan mengevaluasi kode etik.
- e. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program, kegiatan dan anggaran biro.
- f. Menyiapkan bahan pemeliharaan dan pengkoordinasian arsip, laporan dan data lain.
- g. Menyiapkan bahan administrasi dan pengawasan kepegawaian.

1.7.5 Visi dan Misi Biro PBJ Kantor Gubernur Sumatera Barat

1.7.5.1 Visi

Penyelenggaraan program kegiatan Biro PBJ Kantor Gubernur Sumatera Barat “Terwujudnya pengelolaan dan pelayanan informasi yang transparan dan akuntabel untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

1.7.5.2 Misi

1. Meningkatkan pengelolaan informasi dan dokumentasi dengan memanfaatkan teknologi informasi.
2. Meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses pengadaan barang dan jasa, serta memastikan pemenuhan kebutuhan pemerintah daerah secara efektif dan akuntabel.

3. Meningkatkan profesionalisme SDM dalam pengadaan serta penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam proses pengadaan untuk mendukung program pembangunan daerah.
4. Menyediakan informasi yang dibutuhkan secara akurat dan akuntabel berdasarkan undang-undang nomor 14 tahun 2008.
5. Meningkatkan sarana dan prasarana guna meningkatkan kualitas sistem layanan informasi.