

ABSTRACT

Title : *Information System Quality Analysis towards Community Satisfaction On The Website Of The Regional Revenue Agency Of Padang City (BAPENDA) Using COBIT 4.1 Method*

Student Name : **Teguh Adi Marta**

Student Number : **17101152610243**

Study Program : *Information System*

Education Level : *Strata 1 (S1)*

Advisers : **1. Hari Marfalino, S.Kom, M.Kom**
2. Dodi Guswandi, S.Kom, M.Kom

Badan Pendapatan Daerah Kota Padang (BAPENDA) is an official office that serves various tax payments and permits. This official office has provided Website services to the people of the city of Padang, even though they have used Website services, but it is not yet known whether the people are satisfied with the quality of these services. To determine the quality of service on the BAPENDA website, the researchers used the COBIT 4.1 method and the PHP programming language and MySQL database, so that the quality of service could be known. After the implementation of this new system, it can be seen that the Maturity level obtained has an average of 3.06 at level 5 (Managed and Measurable) while the maturity level target that must be achieved by the City of Padang Bapenda is level 6 (Optimised) and the GAP is obtained with an average of 1.08. Based on the results of the research above, it can be stated that the analysis of information systems using the COBIT 4.1 method is able to accurately determine the quality of service on the BAPENDA Website.

Keywords: *COBIT 4.1, Information System, Quality Analysis, BAPENDA*

ABSTRAK

Judul : **Analisa Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Website Badan Pendapatan Daerah Kota Padang (BAPENDA) Menggunakan Metode COBIT 4.1**

Nama : **Teguh Adi Marta**

NO. BP : **17101152610243**

Program Studi : **Sistem Informasi**

Jenjang Pendidikan : **Strata 1 (S1)**

Pembimbing : **1. Hari Marfalino, S.Kom, M.Kom**
2. Dodi Guswandi, S.Kom, M.Kom

Badan Pendapatan Daerah Kota Padang (BAPENDA) merupakan kantor kedinasan yang melayani urusan berbagai pembayaran pajak dan perizinan. Kantor kedinasan ini telah menyediakan layanan Website pada masyarakat kota Padang, walaupun sudah menggunakan pelayanan Website, tetapi belum bisa diketahui apakah masyarakat sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan tersebut. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Website BAPENDA, maka peneliti menggunakan metode COBIT 4.1 dan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL, agar kualitas pelayanan dapat diketahui. Setelah diimplementasikan sistem yang baru ini dapat diketahui bahwa *Maturity level* yang diperoleh mempunyai rata-rata 3,06 berada pada level 5 (Managed and Measurable) sedangkan target *maturity level* yang harus capai oleh Bapenda Kota Padang adalah level 6 (*Optimised*) dan diperoleh GAP dengan rata-rata sebesar 1,08. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat dinyatakan bahwa analisa sistem informasi menggunakan metode COBIT 4.1 mampu mengetahui kualitas pelayanan pada Website BAPENDA dengan akurat.

Kata Kunci : **Analisa Kualitas Sistem Informasi, COBIT 4.1, PHP, MySQL.**