

**ANALISIS KINERJA SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN
PADA LapoGub PROVINSI JAWA TENGAH BERDASARKAN
KERANGKA KERJA COBIT 5 DOMAIN APO (Align, Plan, Organize)**

ELI MARTOHAP SINAGA

(Pembimbing : Dr. Ir Dwi Eko Waluyo, MM)

Sistem Informasi - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 112201204746@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Sistem Layanan Pengaduan LapoGub produk yang digagas oleh Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah untuk mempermudah masyarakat atau publik khususnya Jawa Tengah dalam melakukan pengaduan terkait dengan kinerja atau pelayanan. Pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan sarana dan prasarana diberbagai sektor yang diperlukan masyarakat, dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah membuat suatu Sistem Informasi Layanan Pengaduan LapoGub untuk membantu dan mempermudah masyarakat dalam pengaduan dan berinteraksi langsung, serta mengetahui kinerja dari Pemerintah tersebut. Untuk mengetahui apakah sistem informasi Layanan Pengaduan berjalan seperti yang diharapkan maka perlu dilakukan analisis kinerja sistem layanan pengaduan. Pada penelitian ini analisis kinerja sistem berfokus pada domain Align, Plan and Organize (APO11) pada framework COBIT 5. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui sistem manajemen mutu, Tingkat Kapabilitas dan strategi perbaikan untuk peningkatan layanan dan penilaian kinerja IT. Metode pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan studi dokumen, kuesioner dan wawancara kemudian data tersebut diolah untuk mendapatkan nilai tingkat kapabilitas dan kesenjangan. Hasil yang diperoleh yaitu Capability Level APO11 pada LapoGub kondisi saat ini adalah level 3 (Established Process) dengan level yang ingin dicapai adalah level 4 (Predictable Process). Sehingga untuk menutupi kesenjangan (gap) yang terdapat pada LapoGub dapat melakukan rekomendasi yang diberikan untuk proses mencapai target level yang diinginkan.

Kata Kunci : Kata kunci : COBIT 5, Domain APO11, Sistem Manajemen Mutu, capability level, tingkat kesenjangan (gap), skala guttman.
x + 110 halaman; 11 gambar; 29 tabel; 4 lampiran
Daftar Acuan: 14 (2002 – 2015)

**PERFORMANCE ANALYSIS OF INFORMATION SYSTEMS SERVICE
COMPLAINTS ON LaporGub CENTRAL JAVA PROVINCE BASED ON
FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN APO (Align, Plan, Organize)**

ELI MARTOHAP SINAGA

(Lecturer : Dr. Ir Dwi Eko Waluyo, MM)

*Bachelor of Information System - S1, Faculty of Computer
Science, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 112201204746@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

LaporGub Complaints Service System is a product developed by the Government of the Province of Central Java to simplify the community or the public especially on Central Java to conduct complaint related to performance or service. The Government are required to improve the service quality and the infrastructure in various sectors of the community, which is needed in increasing the quality of information system service to assist and facilitate the community in complaints and interact directly, as well as to know the Government performance. To find out if Complaint Service information system goes as planned, systems performance analysis are need to be done on the complaints service. This research focuses on system performance analysis domains Align, Plan and Organize (APO11) on the freamework COBIT 5. The purpose of this research is to know the quality management system, the level of Capability and strategy of improvement for performance assesment of IT. Data collection method that used in this study using documents study, questionnaires and interviews, then the data is processed to obtain the value of the Level of Capabilities and Gaps. The results obtained at the APO11 Level LaporGub Capability current condition is a Level 3 (Established Process) with the Level to be achieved is a Level 4 (Predictable Process). Hence, covering the gaps in LaporGub can be done by doing the recommendations given to the Process to achieve the desired target.

Keyword : Keywords : COBIT 5, Domain APO11, Quality Management System, The Capability Level, The Level of Disparity (Gaps), Guttman Scale.
x + 110 pages; 11 images; 29 tables; 4 appendixes
References: 14 (2002 – 2015)