

**PEMBANGUNAN APLIKASI LAYANAN PENGADUAN DAN KELUHAN
PENGUNAAN PERANGKAT TEKNOLOGI INFORMASI
MEMANFAATKAN *FRAMEWORK* ITIL V.3 PADA LPSE DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Strata-1
pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi



**JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2021**

ABSTRAK

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Padang memiliki satuan unit kerja struktural bernama Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang memiliki tujuan untuk memfasilitasi UKPBJ/Pejabat Pengadaan pada Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, LPSE tidak hanya melayani pengadaan barang/jasa secara elektronik untuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) saja tetapi juga untuk kebutuhan internal LPSE sendiri dalam memenuhi kebutuhan dibidang sistem informasi. Pada permasalahan yang ada, dalam melayani tamu yang datang dengan tujuan melaporkan pengaduan, pada proses pencatatannya LPSE masih menggunakan sistem yang bersifat konvensional menggunakan Microsoft Excel. Laporan-laporan pengaduan yang telah direkap nantinya akan diteruskan kembali melalui e-mail kepada pihak yang bertanggung jawab sesuai dengan jenis pengaduannya, oleh karena itu proses tersebut membutuhkan waktu yang lama untuk menangani satu pengaduan. Untuk itu, dibutuhkan suatu aplikasi Layanan Pengaduan dan Keluhan Penggunaan Perangkat Teknologi Informasi Memanfaatkan Framework ITIL V.3 Pada LPSE Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metodologi pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan pengumpulan dokumen, studi literatur dari penelitian sebelumnya dan metode pengembangan yang digunakan adalah metode waterfall. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebuah aplikasi layanan pengaduan yang akan dikemas dalam bentuk aplikasi berbasis web yang dibangun memanfaatkan framework ITIL V.3.

Kata Kunci: Buku Tamu, Diskominfo, Framework ITIL V.3, LPSE, Pengaduan.

