

ABSTRAK

Aplikasi Sadayana yang dikembangkan oleh Diskominfo Kota Bandung untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu platform. Namun, dalam implementasinya, aplikasi ini menghadapi sejumlah kendala seperti kurangnya sosialisasi, terbatasnya infrastruktur, serta persepsi masyarakat yang belum sepenuhnya positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan Aplikasi Sadayana dengan menggunakan metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). Metode Servqual digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap lima dimensi layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selanjutnya, metode IPA digunakan untuk memetakan dimensi-dimensi tersebut ke dalam empat kuadran prioritas perbaikan dan pemeliharaan kualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empathy, assurance, dan tangibles berada dalam Kuadran II, yang berarti ketiganya memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang baik di mata pengguna. Sementara itu, dimensi responsiveness dan reliability berada dalam Kuadran III, yang menandakan kedua aspek ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah. Kesimpulannya, meskipun sebagian besar dimensi layanan telah memenuhi ekspektasi pengguna, perbaikan tetap diperlukan pada aspek responsiveness dan reliability untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi Diskominfo Kota Bandung dalam merumuskan strategi peningkatan layanan publik digital yang lebih tepat sasaran dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Diskominfo Kota Bandung, Aplikasi Sadayana, Service Quality, Importance and Performance Analysis