

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif dan responsif. Namun, untuk memastikan layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pengguna, diperlukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang tersedia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan teknologi informasi (TI) yang disediakan oleh Diskominfo Kota Bandung serta hubungannya terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah pendekatan Service Quality (SERVQUAL) dengan lima dimensi utama (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles) yang dikombinasikan dengan analisis Importance Performance Analysis (IPA). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 114 responden internal Diskominfo yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil analisis menunjukkan adanya kesenjangan negatif antara harapan dan persepsi pengguna pada sebagian besar atribut layanan, terutama pada aspek keandalan dan daya tanggap. Melalui peta IPA, ditemukan beberapa atribut berada pada kuadran prioritas utama untuk diperbaiki. Temuan ini menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi strategis guna meningkatkan kualitas layanan TI dan kepuasan pelanggan internal Diskominfo Kota Bandung secara berkelanjutan.

Kata Kunci (Indonesian): Kualitas Layanan, Teknologi Informasi, SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Diskominfo Kota Bandung, Kepuasan Pelanggan