

---

### Abstrak

Kualitas perangkat lunak didefinisikan ISO sebagai totalitas dari fitur dan karakteristik dari produk atau layanan yang bergantung dari kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pengguna. Sapawarga adalah perangkat lunak yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan warga dalam menyalurkan aspirasi, usulan, dan memperoleh informasi dalam satu aplikasi. Ada beberapa komentar negatif terhadap aplikasi pada *app store Google*. Hal ini menunjukkan ada masalah kualitas di perangkat lunak Sapawarga. Hasil survei lanjutan menunjukkan pengguna dari aplikasi mengalami penurunan 45,20%, akibat server tidak merespon, sulitnya mencari informasi, dan lain-lain. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas perangkat lunak berdasarkan ISO 25010 yang terdiri dari delapan karakteristik diantaranya *functional suitability, reliability, usability, performance efficiency, maintainability, portability, security, dan compatibility*. Metode perbandingan berpasangan AHP digunakan untuk memilih tiga karakteristik ISO paling penting. Tiga karakteristik paling penting ini selanjutnya digunakan untuk menilai aplikasi sapawarga dan mengusulkan rekomendasi perbaikannya. Berdasarkan *informed judgment* pakar menggunakan metode perbandingan berpasangan AHP, tiga karakteristik yang paling mempengaruhi aplikasi sapawarga adalah *functional suitability, usability, dan performance efficiency* dengan tingkat kepentingan 24,9%, 23,2%, 16,5%. Rekomendasi diusulkan untuk memperbaiki kualitas pada ketiga karakteristik tersebut.

**Kata kunci:** Sapawarga, ISO 25010, kualitas perangkat lunak, AHP.

---