

ABSTRAK

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) seperti aplikasi Sadayana di Kota Bandung bertujuan meningkatkan efisiensi layanan publik. Namun, perlu dilakukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan. Salah satunya metode evaluasi yang dapat dilakukan adalah dengan menggunakan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL) dan analisis Kano. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi kualitas layanan aplikasi Sadayana Bandung milik Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung dengan menggunakan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL) dan Analisis Kano. Metode penelitian menggabungkan analisis kuantitatif dan kualitatif terhadap 128 pengguna aplikasi (dihitung menggunakan rumus Cochran dengan *margin error* 10%) melalui kuesioner berbasis model SERVQUAL (dimensi: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) serta klasifikasi kebutuhan pengguna menggunakan model Kano (*must-be, one-dimensional, attractive*). Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh atribut layanan memiliki kesenjangan negatif antara harapan dan persepsi pengguna, dengan kategori *must-be* (kebutuhan dasar) yang berarti seluruh atribut direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan. Temuan kritis meliputi kinerja aplikasi yang lambat (35% kritik), masalah akses CCTV (30%), dan keamanan data (20%). Integrasi SERVQUAL dan Kano berhasil mengidentifikasi *True Customer Needs* aplikasi Sadayana. Rekomendasi utama meliputi optimalisasi kecepatan aplikasi, peningkatan enkripsi data, dan penyederhanaan antarmuka. Implementasi rekomendasi ini diharapkan meningkatkan kualitas layanan aplikasi Sadayana Bandung.

Kata Kunci (Indonesian): Kualitas Layanan, SERVQUAL, Analisis Kano, SPBE, Aplikasi Sadayana Bandung, *True Customer Needs*.