

ABSTRAK

Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) mengembangkan Web SADAYANA sebagai bagian dari pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Web ini berfungsi untuk mendukung kegiatan administrasi dan komunikasi internal antarbidang. Namun hingga kini belum dilakukan evaluasi secara sistematis terhadap kualitas layanan Web tersebut dari sudut pandang pengguna internal. Penelitian ini dilakukan untuk menilai kualitas layanan Web SADAYANA menggunakan pendekatan *WebQual 4.0*, yang mencakup tiga dimensi utama: *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Selain itu, metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing indikator layanan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh PNS di lingkungan Diskominfo Kota Bandung, dengan 20 responden yang berhasil mengisi secara lengkap. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *usability* dan *service interaction* berada pada kuadran “Keep Up the Good Work”, yang berarti kedua aspek tersebut telah memenuhi harapan pengguna dan perlu dipertahankan kualitasnya. Sementara itu, dimensi *information quality* berada di kuadran “Possible Overkill”, mengindikasikan bahwa meskipun kinerjanya tinggi, aspek ini tidak dipandang sebagai prioritas utama oleh pengguna. Penelitian ini menyarankan perlunya evaluasi layanan secara berkala, optimalisasi alokasi sumber daya pada aspek yang lebih krusial, serta peningkatan fitur yang mendukung personalisasi dan komunikasi dua arah. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar strategis dalam pengembangan layanan digital internal di lingkungan pemerintah daerah yang berorientasi pada efisiensi dan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *WebQual, Importance Performance Analysis, Web SADAYANA, Diskominfo Kota Bandung, Kualitas Layanan, SPBE.*