

ABSTRAK

Electronic Government atau *e-Government* adalah upaya untuk mengaplikasikan pelayanan pemerintahan melalui sistem informasi berbasis computer. Salah satu upaya pemerintah Kabupaten Bandung dalam mendukung *e-Government* adalah dengan melaksanakan pengembangan *website* Pemerintah Kabupaten Bandung. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah komunikasi pemerintah daerah terhadap masyarakat Jawa Barat khususnya masyarakat Kabupaten Bandung. Hingga saat ini, *website* Kabupaten Bandung masih terus melakukan perbaikan guna mengoptimalkan kinerja *website*.

Penggunaan *website* untuk mendukung kemudahan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat terus berkembang, termasuk Pemerintah Kabupaten Bandung yang mempunyai *website* khusus. *Website* ini merupakan aplikasi Pemerintah Kabupaten Bandung yang menunjang kegiatan dan pemberian informasi kepada masyarakat yang tentunya harus memiliki pengaruh *usability* yang baik. *Usability* yang baik merupakan poin penting yang diperhatikan oleh pengguna agar menjadi efektif dan efisien dalam penggunaannya. Dalam penelitian ini dilakukan identifikasi atribut kebutuhan *website* Kabupaten Bandung dengan menggunakan metode *Web Usability* dan Model Kano. Prinsip dari penelitian ini adalah untuk mencari *Voice of Customer*. Berdasarkan hasil penggalan *Voice of Customer* dan pengolahan kuesioner didapatkan 16 atribut. Untuk mengetahui standar penilaian tingkat *usability website* tersebut, maka diperlukan model yang menguji tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap sistem.

Kata kunci : Analisis kebutuhan, *Web Usability*, Model Kano, *True Customer Needs*, *Website* Kabupaten Bandung