

Abstrak

Website merupakan teknologi informasi yang sangat digunakan pada zaman ini sehingga banyak website yang tersedia seperti website perusahaan, website pemerintahan, website sekolah dan masih banyak lagi. Website DISKOMINFO kabupaten bandung merupakan salah satu website pemerintah Kabupaten Bandung. Website DISKOMINFO merupakan website yang sangat penting dikarenakan DISKOMINFO menjadi pusat informasi publik, penyelenggara komunikasi publik, dan pengelolaan informasi dan dokumentasi. Pada Undang Undang Republik Indonesia tentang Keterbukaan Informasi Publik pada pasal 3 menjelaskan bahwa harus meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas. Tujuan dari Penelitian ini untuk mengetahui persepsi pengguna website DISKOMINFO yaitu masyarakat Kabupaten Bandung terhadap kualitas pelayanan dan menganalisis kepuasan pengguna Website DISKOMINFO terhadap Website DISKOMINFO Kabupaten Bandung. Instrumen yang digunakan untuk penelitian ini menggunakan teknik sampling probabilitas normal. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah Metode webqual 4.0 dan IPA. Metode Webqual terdiri dari 3 dimensi yaitu dari *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Dalam Metode IPA digunakan untuk menganalisis pada dimensi yang ada pada webqual apakah ada variable yang kurang puas menurut persepsi pengguna website DISKOMINFO yang digambarkan melalui matriks IPA. Matriks IPA terdiri dari empat kuadran. Setelah mengetahui variabel mana saja yang kurang puas menurut pengguna website DISKOMINFO maka akan diberikan rekomendasi halaman web yang pengunjung inginkan. Hasil dari analisis penelitian ini yaitu dari nilai Webqual Index dan nilai IPA yang merupakan aspek kualitas yang paling signifikan dengan nilai rata rata webqual index 81% dan nilai rata rata IPA yaitu -0,26.

Kata kunci : Situs Website DISKOMINFO, Metode Webqual 4.0, Metode Importance-Performance Analysis (IPA)
