

ABSTRAK

Sistem Layanan Administrasi Birokrasi Terintegrasi (SADASBOR) merupakan aplikasi berbasis web yang digunakan untuk mengevaluasi dan mengukur kinerja pegawai. Sebelumnya, penelitian kualitas *website* SADASBOR belum pernah dilakukan di Kantor Pemerintahan Kabupaten Tasikmalaya. Sehingga diperlukan evaluasi yang melibatkan pengguna *website* untuk mengukur situs tersebut. Pengukuran kualitas situs web dibutuhkan untuk menentukan sejauh mana kepuasan pengguna tingkat dan untuk mendapatkan umpan balik, untuk mengatasi masalah tersebut maka solusi yang diajukan yaitu menganalisis kualitas *website* SADASBOR menggunakan metode *Webqual 4.0*, yang dianalisa metode *webqual 4.0* yang memiliki 3 variabel independen yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan informasi (*service interaction quality*) dan 1 variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil dari uji F variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Uji T menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen tersebut juga memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan pengujian hipotesis dari 3 variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan informasi (*service interaction quality*), rekomendasi perbaikan dalam hal, desain antarmuka pengguna (*UI*), desain perangkat lunak, desain yang berpusat pada pengguna (*user-centered design*), desain produk, desain web, desain pengalaman pengguna (*user experience*), dan desain sistem interaktif, perbaikan dalam memberikan informasi yang dapat dimuat dalam *website* tersebut dalam format yang sesuai, menyampaikan informasi secara ringkas dan padat serta memberikan navigasi yang simpel dan mudah dimengerti. Dengan adanya rekomendasi tersebut diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas *website* SADASBOR.

Kata kunci : SADASBOR, *Webqual 4.0*, *information quality* , *usability* , *service interaction quality* .

ABSTRACT

The Integrated Bureaucratic Administration Service System (SADASBOR) is a web-based application that is used to evaluate and measure employee performance. Previously, research on the quality of the SADASBOR *website* had never been carried out at the Tasikmalaya Regency Government Office. So an evaluation that involves *website* users is needed to measure the site. Measurement of *website* quality is needed to determine the level of user satisfaction and to get feedback, to overcome this problem, the proposed solution is to analyze the quality of the SADASBOR *website* using the *Webqual* 4.0 method, which is analyzed using the *webqual* 4.0 method which has 3 independent variables, namely usability.), the quality of information (information quality) and the quality of information services (service interaction quality) and 1 dependent variable, namely user satisfaction (user satisfaction). The results of the F test of the usability variable, the quality of information and the quality of the interaction service as a whole have an effect on user satisfaction. The T test shows that each of these independent variables also has a significant effect on the dependent variable. Based on hypothesis testing of 3 variables usability, information quality and service interaction quality, recommendations for improvement in terms of user interface design (UI), software design, user-centered design (user-centered design), centered design), product design, web design, user experiencedesign, and interactive system design, improvements in providing information that can be loaded on the *website* in an appropriate format, and conveying information concisely and concisely and providing simple navigation and easy to understand. With these recommendations, it is hoped that it will be able to improve the quality of the SADASBOR *website*.

Keywords: SADASBOR, *Webqual* 4.0 information quality , usability , service interaction quality .