

ABSTRAK

Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya merupakan sistem berbasis *web* yang dibangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Tasikmalaya sebagai salah satu upaya dari pemerintah daerah Kota Tasikmalaya dalam menerapkan konsep *smart city* pada bidang pelayanan publik. Sistem ini digunakan oleh pihak kelurahan untuk mengelola berbagai jenis data administrasi pelayanan masyarakat. Adanya berbagai keluhan dari pengguna sistem memberikan dugaan bahwa kurangnya kualitas layanan pada sistem. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kualitas layanan Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil pengujian data kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas menyatakan bahwa data yang digunakan sudah dinyatakan valid dan reliabel. Hasil pengukuran terhadap *Performance* dan *Importance* menyatakan adanya kesenjangan (gap) yang bernilai negatif (<0) sebesar -0,45 sehingga diperlukan adanya perbaikan berdasarkan hasil rekomendasi setiap atribut yang dianalisis dalam kuadran IPA.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis*, Kualitas Layanan, Webqual 4.0

ABSTRACT

Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya System is a web-based system built by the Department of Communication and Information (DISKOMINFO) Tasikmalaya as one of the efforts of the Tasikmalaya City's local government in implementing the concept of Smart City in the field of public services. This system is used by the village to manage various types of public service administration data. The existence of a variety of complaints from users of the system provide allegations that the lack of quality of service on the system. This study aims to analyze the quality of Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya System service using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA). The results of testing the questionnaire data using the validity test and reliability test states that the data used has been declared valid and reliable. The results of measurements of Performance and Importance states the gap is negative (<0) of -0.45 so that the necessary improvements based on the recommendations of each attribute analyzed in the quadrant of IPA.

Key words: *Importance Performance Analysis, Kualitas Layanan, Webqual 4.0*