

**ANALISIS DAN EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA  
SISTEM INFORMASI INLIS DINAS PERPUSTAKAAN DAN  
KEARSIPAN KABUPATEN BONDOWOSO**

**Nanang Budi Utomo**  
Program Studi Teknik Informatika  
Jurusan Teknologi Informasi

**ABSTRAK**

Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bondowoso merupakan perpustakaan umum daerah yang menggunakan sistem informasi INLIS sebagai sarana pengelolaan dan informasi terhadap kebutuhan pegawai dan pengunjung perpustakaan. Dalam pengelolaannya belum pernah dilakukan suatu analisis terhadap sistem informasi INLIS dan pelayanan petugas perpustakaan. Metode yang dapat digunakan untuk menganalisis adalah metode *PIECES Framework, Service Quality, Usability Testing menggunakan Use Questionnaire dan End User Computing Satisfaction*. Metode-metode tersebut sering digunakan oleh peneliti dalam mengukur tingkat kelayakan suatu sistem dan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini mengukur kualitas sistem informasi INLIS dan pelayanan petugas menggunakan keempat metode tersebut. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian ini berupa nilai Gap yang menunjukkan kualitas sistem informasi INLIS dan pelayanan petugas perpustakaan menggunakan metode *PIECES Framework, Service Quality, Usability Testing menggunakan Use Questionnaire dan End User Computing Satisfaction* adalah sebagai berikut : *PIECES Framework : Performance 0.58, Information and Data 0.48, Economic 0.54, Control and Security 0.08, Efficiency 0.36, Service 0.84. Metode Service Quality : Reliability 0.46, Responsivness 0.60, Emphaty 0.24, Assurance 0.46, Tangibles 0.06. Usability Testing (USE) : Usefulness 0.96, Ease of Use 2.64, Ease of Learning 0.32, Satisfaction 0.26. End User Computing Satisfaction : Content 0.92, Accuracy 0.10, Format 0.30, Ease of Use 0.14, Timeliness 0.06.* Dari hasil analisis Gap dapat disimpulkan bahwa persepsi pengunjung perpustakaan dengan sistem informasi INLIS dan pelayanan petugas perpustakaan telah sesuai dengan harapan. Pernyataan tersebut dapat dilihat dari hasil positif yang diperoleh dari setiap variabel penelitian. dan item dalam metode *Usability Testing menggunakan Use Questionnaire* sudah mencakup secara keseluruhan dari item dalam metode *PIECES Framework* dan item dalam *End User Computing Satisfaction*.

**Kata Kunci :** *Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bondowoso, Sistem Informasi INLIS, PIECES Framework, Service Quality, Usability Testing menggunakan Use Questionnaire dan End User Computing Satisfaction.*