

RINGKASAN

Firmansyah Dwi Prasetyo, 2025, NIM 213410045, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga Probolinggo, **Implementasi Sistem Aplikasi *INLISLite* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Berbasis Digital di Perpustakaan Umum Kota Probolinggo**. Dosen Pembimbing I: Veronica Sri Astuti Nawangsih, S.E., M.Si, Dosen Pembimbing II: Eko Yudianto Yunus, S.Sos., M.AP. 231 hlm + xvi.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi sistem aplikasi *INLISLite* dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital di Perpustakaan Umum Kota Probolinggo, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *INLISLite* telah mendukung transformasi layanan perpustakaan ke arah digital secara efektif dan efisien. Peningkatan kualitas layanan tercermin melalui indikator model DeLone & McLean, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, yang tercapai melalui pemanfaatan fitur pengolahan bahan pustaka, keanggotaan, sirkulasi, buku tamu digital, OPAC, dan laporan. Namun, ditemukan hambatan berupa keterbatasan SDM di bidang teknologi informasi, jaringan internet yang belum stabil, serta fitur laporan yang belum menyajikan data secara informatif. Keberhasilan implementasi tetap tercapai karena didukung oleh komunikasi yang efektif antara pustakawan, pemustaka, dan Dinas Kominfo, ketersediaan sumber daya manusia dan non-manusia, disposisi pelaksana yang positif dan adaptif, serta struktur birokrasi dengan SOP yang jelas sesuai teori Edward III. Kesimpulannya, *INLISLite* memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas dan efisiensi layanan perpustakaan digital, meskipun masih diperlukan perbaikan infrastruktur dan penguatan kapasitas SDM.

Kata Kunci : implementasi, sistem aplikasi, *inlislite*, kualitas layanan, digital