

ABSTRAK

Pengukuran kualitas dari sistem informasi sangat perlu dilakukan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengembangkan sistem informasi. Penelitian ini bertujuan menguji metode *Service Quality* dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Provisioning Monitor Indihome Dunsanak (SIMIDUN). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator-indikator yang terdapat pada aplikasi yang akan di evaluasi, kemudian data tersebut diolah dengan cara menghitung nilai persepsi dan nilai harapan berdasarkan kuisioner yang telah dibagikan kemudian dihitung gap skor untuk membuat diagram cartesius. Hasil yang di dapatkan dalam evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi SIMIDUN berdasarkan Distribusi dan Persentase Pengguna Terhadap sistem informasi bahwa 38,47% pengguna merasakan puas atas kinerja dari sistem dan hanya 18,47% pengguna menilai kinerja Sistem Informasi SIMIDUN sangat memuaskan, Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dijelaskan bahwa dari 15 responden yang menjawab 13 indikator yang merupakan data uji yang diolah dengan melakukan perhitungan sistem dengan *Digaram Cartesius* didapatkan hasil bahwa indikator 5 dengan nilai akurasi 66,17% merupakan prioritas utama yang harus diperbaiki pada sistem, Sedangkan untuk keseluruhan indikator diperoleh total akurasi sebanyak 74,12 % yang mana artinya sistem perlu dipertimbangkan untuk dilakukan perbaikan.

Kata kunci: *Service Quality, Provisioning, Monitor, Indihome, Dunsanak, SIMIDUN, Diagram Cartesius*