

## ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi informasi di Universitas Telkom dimulai sejak tahun 2013 salah satunya dengan adanya PuTI (Pusat Layanan Teknologi Informasi) yang mengelola dan melakukan aktivitas layanan yang ada di Universitas Telkom. *i-gracias* merupakan Portal Web Akademik yang dimiliki Universitas Telkom yang dapat diakses oleh seluruh Civitas Akademik Universitas Telkom. *i-gracias* dapat diakses melalui single sign-on (SSO) yang dimiliki oleh seluruh Civitas Akademik Universitas Telkom. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mengetahui kesenjangan persepsi dan harapan oleh dosen Universitas Telkom, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PuTi dan memberikan rekomendasi terhadap kesenjangan dan penilaian. Maka didapat sebuah kesenjangan oleh dosen sebagai pengguna layanan dengan nilai pada kesenjangan dimensi Tangibel -0,59, dimensi reliability -0,34, dimensi responsiveness -0,41, dimensi assurance -0,26, dimensi empathy -0,44. Kemudian dibuat rekomendasi yang didapat dari kesenjangan pengguna layanan yang diperoleh, dengan permasalahan PuTi secara umum terdapat 6 permasalahan dan 10 rekomendasi terhadap permasalahan tersebut. Pada penyedia layanan faktor masalah yang sudah ditentukan, ketidakjelasan peran karyawan 5,81, konflik peran karyawan 4,52 faktor masalah kecocokan karyawan dengan pekerjaannya 5,97, pada faktor masalah kecocokan teknologi yang digunakan 4,38, pada faktor masalah sistem kontrol pengawasan 5,11 Pada faktor masalah kerjasama 5,46. Diberikan 7 rekomendasi berdasarkan 7 faktor masalah untuk penyedia layanan.

**Kata kunci:** Teknologi Informasi, Kualitas layanan, *I-gracias*.