

ABSTRAK

ANALISIS LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI *I-GRACIAS* DENGAN MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* PADA PEGAWAI UNIVERSITAS TELKOM

Oleh:

MOHAMAD FAUZI

1202184197

i-Gracias merupakan sebuah Portal Web Akademik yang dapat diakses oleh seluruh Civitas Akademik Universitas Telkom melalui *single sign-on* (SSO). Layanan ini merupakan salah satu layanan yang berada dalam pengelolaan Direktorat Pusat Teknologi Informasi (PuTI) Universitas Telkom. User i-Gracias adalah Mahasiswa, Dosen, Orang Tua Mahasiswa, dan Pegawai Universitas Telkom. Berdasarkan grafik *Traffic User* i-Gracias pada bulan Mei hingga Juli 2017, ditemukan penurunan akses terhadap layanan ini, yang diidentifikasi diakibatkan oleh adanya penurunan kualitas layanan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan metode *Service Quality* untuk menganalisis apakah terdapat kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi dari penyedia dan pengguna layanan i-Gracias. Dari analisis kesenjangan tersebut, penelitian ini memberikan rekomendasi untuk dapat meningkatkan kualitas layanan i-Gracias.

Kata Kunci: *i-Gracias*, *Service Quality*, Teknologi Informasi