

ABSTRAK

Di era sekarang ini, teknologi informasi memegang peranan penting bagi setiap organisasi, perusahaan, maupun institusi untuk mendukung berjalannya proses akademik dan bisnis dalam aktivitas sehari-hari. Universitas Telkom merupakan salah satu universitas yang telah menggunakan teknologi informasi untuk mendukung layanan akademik kepada seluruh civitas akademiknya. Dir PuTi sebagai salah satu penyedia layanan di area universitas, harus dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan dan juga harapan dari seluruh dosen, pegawai, dan juga mahasiswa. Pelayanan yang berkualitas memegang peranan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Maka dari itu penelitian ini memfokuskan pada estimasi kualitas layanan Dir PuTi untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah maksimal atau belum.

Penelitian ini menggunakan metode *Gaussian Process Regression* (GPR) untuk melakukan estimasi kualitas layanan Dir PuTi. Sedangkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data ticketing yang dimiliki oleh Dir PuTi Universitas Telkom, seperti data lama pengerjaan, layanan, sla, dan lain sebagainya.

Kata Kunci: Estimasi, Kualitas Layanan, *Ticketing*, *Gaussian Process*