

ABSTRAK

Suatu sistem informasi universitas dengan banyak entitas (dosen, mahasiswa, fakultas, program studi, mata kuliah,) membutuhkan usaha-usaha manajemen yang optimal untuk bisa memaksimalkan kinerja unit bisnisnya. Jaminan para kepuasan *stakeholder* adalah bagian terpenting dari universitas. I-Gracias merupakan sistem informasi akademik berbentuk *website* termasuk dalam lingkup produk internal sistem informasi Universitas Telkom, maka aspek tata kelola I-Gracias yang baik perlu dilakukan oleh Universitas Telkom. Berdasarkan dokumen Laporan Helpdesk Periode Januari sampai dengan Desember (2015-2016) terdapat 522 keluhan pada *Website*. I-Gracias terkadang mengalami gangguan misalnya sistem yang *down*, *error* saat melakukan registrasi, dan kehilangan data. Berdasarkan hal tersebut maka sistem informasi merupakan persoalan penting yang perlu dikembangkan/ diperbaiki kualitasnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan dan penilaian pengguna terhadap kinerja *Website* Igracias, serta indikator yang harus ditingkatkan untuk mendukung peningkatan kualitas sistem informasi akademik berbasis *Website* Igracias. Penelitian ini menggunakan Teknik Analisa Deskriptif dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan indikator *WebQual 4.0*. Pada penelitian ini terdapat 439 responden mahasiswa/mahasiwi angkatan 2012 sampai dengan 2016, pada tujuh fakultas di Universitas Telkom.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan penilaian kinerja *Website* Igracias memiliki skor rata-rata sebesar 1499.30 atau 68.31% masuk dalam kategori tinggi, namun terdapat 1 sub variabel dimana kinerjanya berada pada kategori sedang yaitu sub variabel *service interaction* oleh karena itu perlu adanya *continuous improvement*, pengguna memiliki tingkat harapan yang tinggi terhadap seluruh sub variabel dengan skor rata-rata sebesar 1787.23 atau 81%. Hasil dari pemetaan diagram IPA kuadran I diisi oleh indikator *Website* I-Gracias menyampaikan rasa kompetensi (dapat diakses setiap saat), *Website* I-Gracias menyediakan informasi dengan detail, dan pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya (informasi tidak pernah hilang atau berubah), berdasarkan persepsi pengguna tiga indikator tersebut harus menjadi konsentrasi Bagian Disrektorat Sistem Informasi untuk melakukan perbaikan pada *Website* Igracias.

Kata Kunci: Sistem Informasi, *WebQual 4.0*, Analisis Deskriptif, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Continuous Improvement*