

## ABSTRAK

Unit Sistem Informasi (SIFO) merupakan unit layanan berbasis IT yang memberikan layanan infrastruktur teknologi informasi, layanan interkoneksi, layanan data sistem informasi dan layanan komputasi untuk berjalannya proses bisnis di Universitas X. Pengukuran kinerja pada Unit SIFO menerapkan metode *balanced scorecard* dengan menggunakan kontrak manajemen unit sebagai penilaian kinerja unit berdasarkan empat perspektif yaitu pelanggan, keuangan, internal proses bisnis dan pembelajaran serta pertumbuhan. Penilaian pada Unit SIFO terlihat baik dari beberapa masing-masing perspektif, namun pada kenyataan di lapangan masih terdapat kondisi layanan SIFO yang diberikan kepada mahasiswa Universitas X belum sesuai sehingga muncul berbagai faktor-faktor lain seperti layanan *ticketing* masih membingungkan pengguna, *server down* disaat registrasi kuliah, pengukuran kinerja disesuaikan dengan level organisasi, indikator pada penilaian kinerja unit tidak spesifik pada layanan, gangguan jaringan komputer dan akses database, wifi/internet hanya bisa digunakan ditempat tertentu, informasi yang diberikan belum jelas, IT *helpdesk* kurang sigap dalam merespon keluhan/permintaan pengguna, IT *helpdesk* kurang ramah dalam pelayanan, dan kurangnya pengetahuan IT *helpdesk* yang memadai dalam menjawab pertanyaan keluhan/permintaan. Oleh karena itu diperlukan peningkatan layanan pada Unit SIFO untuk memperbaiki kondisi layanan agar tidak menimbulkan gap (kesenjangan) antara staf dengan mahasiswa sehingga kualitas layanan pada Universitas X dapat menjadi lebih baik. Dalam peningkatan ini akan berdampak pada penilaian kepuasan mahasiswa serta penilaian kualitas pelayanan Unit SIFO dengan menggunakan metode IT SERVQUAL. Metode ini dapat mengetahui nilai gap (kesenjangan) pada setiap item pernyataan antara layanan yang diberikan dengan layanan yang diharapkan sehingga dapat mengetahui item pernyataan mana yang harus di fokuskan untuk perbaikan selanjutnya serta kepuasan mahasiswa dalam menerima kualitas layanan yang diberikan layanan Unit SIFO.

Kata Kunci : Layanan Sistem Informasi, Pengukuran Kepuasan Mahasiswa, IT SERVQUAL, GAP