

**ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS LAYANAN TEKNOLOGI
INFORMASI DARI PERSPEKTIF PENGGUNA LAYANAN
(STUDI KASUS OPEN LIBRARY TELKOM UNIVERSITY)**

ABSTRAK

Open library Telkom University merupakan Unit Sumber Daya Keilmuan & Perpustakaan (SDK & Perpustakaan) Telkom University yang berada di bawah Wakil Rektor 1. Dalam meningkatkan layanan operasionalnya, konsep “Open library” didukung oleh pengembangan teknologi informasi sistem perpustakaan, untuk meningkatkan layanan, database, dan koleksi perpustakaan salah satunya penggunaan layanan website openlibrary.telkomuniversity.ac.id. Meskipun layanan teknologi informasi yang diberikan oleh Open library telah dikelola sesuai standar teknisnya, namun tetap ada kesenjangan antara apa yang diharapkan konsumen jasa dan apa yang dirasakan oleh konsumen jasa. Situasi ini mengacu pada kesenjangan kualitas layanan yang dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan. Studi ini berfokus pada analisis kesenjangan kualitas layanan TI dari perspektif pengguna layanan yaitu Mahasiswa. Berdasarkan buku analisis kesenjangan karya parasuraman. Dari perspektif konsumen jasa, kesenjangan antara yang diharapkan dan layanan yang dirasakan (GAP 5) dianalisis menggunakan dimensi *servqual*. Pada akhirnya, penelitian berkontribusi pada implementasi analisis kesenjangan dan lebih khusus untuk meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi di Open library Telkom University

Kata kunci: Layanan teknologi informasi, Kualitas layanan, Analisis kesenjangan penyedia dan pengguna layanan