Analisis Layanan Teknologi Informasi (TI) Terhadap I-Gracias Dengan Metode *Service Quality* (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Telkom)

1st Annisa Nurkhairani
Fakultas Rekayasa industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
annisanrkhrn@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Berlian Maulidya Izzati
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
berlianmi@telkomuniversity.ac.id

3rd Fitriyana Dewi
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
fitriyanadewi@telkomuniversity.ac.id

***Abstrak*— Direktorat Pusat Teknologi Informasi (PuTI) merupakan Lembaga yang berada dibawah naungan Universitas Telkom yang bertugas sebagai penyedia dan pengelola layanan Teknologi Informasi yang ada di Universitas Telkom. Salah satu layanan yang dikelola oleh PuTI yang mendukung semua kegiatan yang ada di Universitas Telkom dengan bantuan teknologi informasi yaitu i-Gracias. i-Gracias adalah sebuah layanan yang berbentuk aplikasi berbasis website yang mendukung proses bisnis pada kegiatan akademik maupun non-akademik. Terdapat fenomena kesenjangan dari apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang diterima pelanggan. Apabila hal tersebut terjadi pada salah satu layanan penting di Universitas Telkom, yaitu i-Gracias, tentunya akan menyebabkan kekecewaan terhadap pengguna dan akan berdampak pada kredibilitas PuTI. Maka dari itu, dilakukanlah penelitian ini untuk menganalisis apakah terdapat kesenjangan tersebut dengan menggunakan metode Servqual, dimana penilaian kualitas layanan akan dilakukan berdasarkan model GAP yang sebelumnya telah dikembangkan oleh Parasuraman et.al. Hasil yang didapatkan dengan menggunakan metode Servqual, akan menghasilkan skor kesenjangan dari kedua perspektif yaitu pengguna dan penyedia layanan. Dari hasil kesenjangan tersebut, dapat dilihat sebab dari permasalahan tersebut, yang selanjutnya dapat dibuatkan rekomendasi untuk layanan tersebut berdasarkan open question yang telah diberikan.**

***Kata Kunci* — Teknologi Informasi, Servqual, Kualitas Layanan, Analisis GAP**

I. PENDAHULUAN

Pelayanan yang memuaskan tentunya akan meningkatkan penjualan dan membawa kemudahan bagi pengguna. Kondisi kerangka infrastruktur yang sesuai harus didukung untuk mencapai tujuan layanan ini. Kemajuan teknologi informasi (TI) dapat dimanfaatkan sebagai infrastruktur untuk mendukung tujuan proses layanan [1]. Ini memainkan peran penting dalam proses layanan TI. Ini berarti mempercepat proses layanan, menyederhanakan proses layanan, dan meningkatkan keamanan proses layanan yang dapat ditangani oleh TI. Oleh karena itu, penggunaan TI dalam proses pelayanan dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan dan organisasi [2].

Direktorat Pusat Teknologi Informasi (PuTI) adalah penyedia layanan pada Universitas Telkom yang menyediakan layanan infrastruktur TI, layanan sistem informasi (akademik, non-akademik dan pendukung), layanan intranet dan internet (interkoneksi), dan teknologi informasi pada Universitas Telkom. Bentuk komunikasi untuk semua layanan tersebut yaitu dengan melalui aplikasi yang bernama *i-Gracias* [3]. i-Gracias adalah sebuah layanan berupa aplikasi berbasis website yang berisi informasi tentang proses pendidikan dan pengelolaan kampus Universitas Telkom. i-Gracias dapat diakses melalui sistem single sign-on (SSO) yang dimiliki oleh seluruh administrator, baik mahasiswa, dosen, staf, orang tua mahasiswa, maupun pegawai yang terlibat.

Service Quality adalah ukuran seberapa baik layanan dapat memenuhi harapan pengguna. Hal ini juga memungkinkan untuk dapat mengetahui seberapa puas pengguna layanan dengan layanan yang diberikan, agar dapat menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan [4]. Metode *Service Quality* mengukur bagaimana pengguna mempersepsikan kualitas layanan yang mereka rasakan dan harapkan [5]. Parasuraman Zeithaml et al., pada tahun 1990 mencoba mengkonseptualisasikan kualitas pelayanan, dan menyatakan: Ada 5 kesenjangan terkait dengan masalah kualitas layanan. GAP 1 adalah Kesadaran Manajemen, GAP 2 adalah Spesifikasi Kualitas Layanan, GAP 3 adalah Pemberian Layanan, GAP 4 adalah Komunikasi Eksternal, dan GAP 5 adalah Layanan yang Diharapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa Universitas Telkom terhadap i-Gracias. Penggunaan metode *Service Quality* (Servqual) dalam penelitian ini mempunyai keunggulan dibandingkan metode lainnya, yaitu: mengenali standar kualitas layanan, terbukti efektif (berlaku) dalam semua situasi layanan, sangat andal, dan memfasilitasi audit oleh pengguna dan administrator untuk memastikan hasil akhir yang nantinya menghasilkan 1) nilai GAP untuk setiap atribut kebutuhan. 2) Mengetahui harapan dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. 3) mengetahui atribut mana yang akan difokuskan untuk perbaikan selanjutnya. Penelitian hasil pengukuran dan survey ini akan menjadi dasar untuk perbaikan dan penyempurnaan layanan kedepannya guna meningkatkan kepuasan seluruh mahasiswa yang menggunakan layanan i-Gracias.

II. KAJIAN TEORI

A. Kualitas Layanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lupiyoadi menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan pengguna dengan apa yang mereka terima [6]. Kualitas adalah ukuran pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna, sedangkan keberhasilan pengiriman adalah ukuran keseimbangan harapan pengguna. Kualitas layanan didasarkan pada dua faktor utama: persepsi pengguna terhadap layanan yang benar-benar mereka terima (*perceived service*) dengan apa yang sebenarnya mereka harapkan (*expected value*) [7]. Menurut Zeithaml & Berry, Parasuraman terdapat 5 dimensi utama untuk mengukur kualitas pelayanan. Pertama (1) Reliabilitas (*Realibility*) berdasarkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan, (2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) berdasarkan kemauan dan kemampuan penyedia layanan dalam mendukung dan menanggapi permintaan pengguna. (3) Jaminan (*Assurance*) berdasarkan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menumbuhkan rasa keyakinan dan kepercayaan pengguna, (4) Empati (*Empathy*) berarti perusahaan memahami masalah pengguna dan bertindak untuk kepentingan pengguna, juga memberikan perhatian serta pemahaman atas kebutuhan personal para pengguna tersebut. (5) Bukti Fisik (*Tangibles*) berdasarkan tampilan fisik dari fasilitas pelayanan perusahaan, sumber daya manusia, peralatan, dan surat menyurat [8].

B. Layanan TI (Teknologi Informasi)

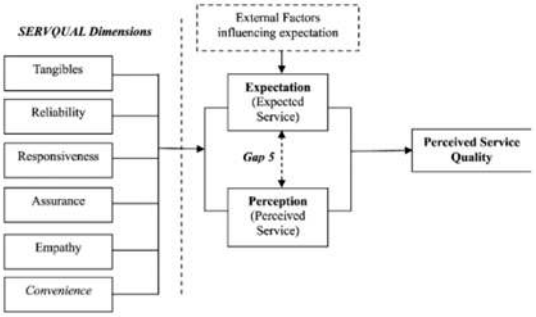
Layanan adalah proses memberikan sesuatu yang bernilai (value) kepada pengguna jasa (pelanggan) dari suatu penyedia jasa. Nilai suatu layanan adalah satu atau lebih manfaat yang diharapkan pengguna dari layanan tersebut. Setiap layanan bertujuan untuk menciptakan dan memberikan nilai layanan yang sesuai bagi pengguna. Fungsi layanan memiliki empat karakteristik, yaitu: *intangibility* (tidak berwujud), *inseparability* (tak terpisahkan), *perishability* (tak bertahan lama), *variability* (berubah-ubah). Layanan TI (Teknologi Informasi) adalah layanan yang disediakan oleh Penyedia Layanan TI. Layanan TI terbentuk dari serangkaian kombinasi teknologi informasi, orang, dan proses [9].

C. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pembeli tentang kesetaraan atau ketidaksesuaian antara hasil yang dicapai dan pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan pelanggan adalah reaksi seorang pelanggan atau tanggapan terhadap pemenuhan kebutuhan [10]. Kepuasan itu sendiri adalah penilaian kualitas atau karakteristik produk atau layanan, atau produk itu sendiri, dan memberikan ukuran kepuasan pelanggan dalam hal memenuhi kebutuhan konsumsi pelanggan [11].

D. Metode *Service Quality* (SERVQUAL)

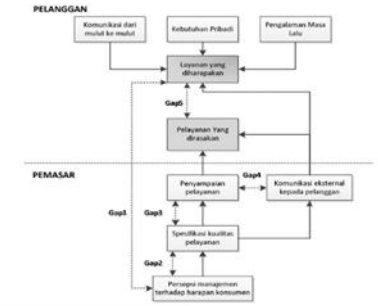
Metode Servqual merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Pengukuran ini diterapkan untuk menentukan apakah layanan yang diterapkan oleh perusahaan atau organisasi dapat memuaskan penggunanya. Metode Servqual dikembangkan untuk membantu pengelola menganalisis akar atau penyebab masalah [12]. Menurut Parasuraman, et. al, terdapat lima dimensi pada metode Servqual sebagai tolak ukur, yaitu:



GAMBAR 1.
Model Konseptual *Service Quality*

1. Tangibles (berwujud), dimensi yang berfokus kepada peralatan fisik, kelengkapan, dan penampilan karyawan.
2. Reliability (keandalan), dimensi yang mengacu pada kemampuan dalam memberikan layanan yang tepat dan akurat sesuai visi misi perusahaan.
3. Responsiveness (daya tanggap), dimensi yang mengacu dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang sesuai dan responsif.
4. Assurance (jaminan), dimensi yang berfokus kepada jaminan yang didapatkan pelanggan dari perusahaan.
5. Empathy (empati), dimensi yang berfokus pada rasa perhatian yang diberikan kepada pelanggan.

E. Model Kesenjangan



GAMBAR 2.
Model GAP *Service Quality*

Menurut Parasuraman, et.al terdapat 5 GAP yang menyebabkan terjadinya kesenjangan [13].

1. GAP 1, mengenai kesenjangan yang terjadi antara apa yang diharapkan pelanggan dengan persepsi perusahaan sebelumnya.
2. GAP 2, mengenai kesenjangan antara persepsi perusaan terhadap kualitas layanan yang diberikan.
3. GAP 3, mengenai kesenjangan antara spesifikasi kualitas layanan terhadap penyampaian layanan.
4. GAP 4, mengenai kesenjangan antara penyampaian layanan terhadap komunikasi pihak eksternal.
5. GAP 5, mengenai kesenjangan antara yang diharapkan pelanggan dengan yang diterima pelanggan.

Pada penelitian menggunakan model kesenjangan GAP 3 dan GAP 5. Dimana pada model kesenjangan GAP 3 akan

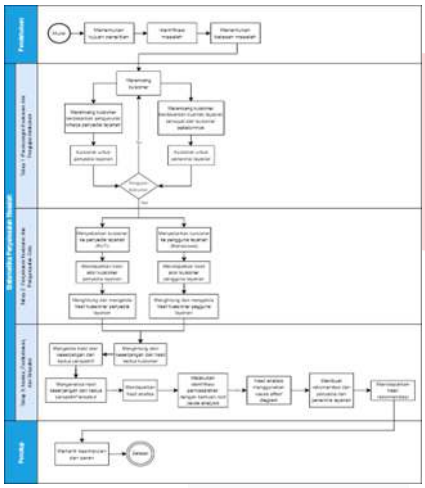
digunakan untuk mengetahui adanya kesenjangan antara kualitas layanan dengan layanan yang diberikan. Lalu pada model kesenjangan GAP 5 akan digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna sebelumnya.

F. PuTI Universitas Telkom

Direktorat Pusat Teknologi Informasi (PuTI) merupakan penyedia layanan yang ada di Universitas Telkom dengan layanan infrastruktur teknologi informasi, layanan sistem informasi (akademik, non-akademik, dan pendukung), layanan intranet dan internet (interkoneksi), dan juga layanan komputasi yang menerapkan teknologi informasi sebagai stategic tools dalam berlangsungnya proses bisnis yang ada pada Universitas Telkom. Salah satu layanan terbesar yang dikelola oleh PuTI untuk menampung berbagai layanan dalam satu aplikasi yaitu bernama i-Gracias. i-Gracias merupakan layanan berbentuk aplikasi berbasis website yang berisi informasi seputar Universitas Telkom terkait proses pendidikan dan juga pengelolaan kampus.

III. METODE PENELITIAN

Berikut adalah tahapan dalam mengimplementasikan metode *Service Quality* untuk menganalisis kebutuhan layanan TI pada Direktorat Pusat Teknologi Informasi (PuTI) Universitas Telkom.



A. Perancangan Kuesioner dan Pengujian Instrumen

Pada tahap ini akan merancang kuesioner dari masing-masing GAP 3 (perspektif penyedia layanan) dan GAP 5 (perspektif pengguna layanan). Untuk kuesioner perspektif pengguna layanan menggunakan dimensi yang ada pada model servqual yaitu, *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*. Sementara untuk kuesioner perspektif penyedia layanan menggunakan 7 faktor permasalahan seperti, ketidakjelasan peran karyawan, konflik peran, kecocokan kemampuan karyawan dengan pekerjaannya, kecocokan teknologi yang digunakan, sistem kontrol pengawasan, kontrol yang dirasakan, dan kerjasama. Setelah pembuatan kuesioner akan dilakukan uji pilot tes untuk menguji kelayakan dari setiap pernyataan yang ada, pengujian ini dilakukan dengan meminta *feedback* kepada responden.

B. Penyebaran Kuesioner dan Pengolahan Data

Penyebaran kuesioner untuk pengguna dan penyedia layanan menggunakan metode slovin dalam menentukan target minimal responden untuk penelitian ini. Kemudian hasil dari kuesioner tersebut akan diolah dan dan dihitung ke dalam ms. Excel / spreadsheet untuk diolah dan mengetahui hasil skor dari masing-masing perspektif.

C. Analisa Hasil Pembahasan dan Kesimpulan

Pada tahap ini, hasil skor GAP 3 akan dijumlahkan untuk mengetahui apakah hasil skor tersebut menunjukkan bahwa kinerja organisasi sedang baik atau buruk. Selanjutnya pada GAP 5 akan didapatkan skor dari hasil pengurangan skor persepsi dan skor ekspektasi pada kuesioner. Selanjutnya jika skor perhitungan lebih besar maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan baik, sedangkan jika skor lebih kecil dapat disimpulkan kualitas pelayanan buruk. Hasil akhir dari penelitian ini adalah rekomendasi dari setiap setiap dimensi dan faktor masalah yang sudah ditetapkan sebelumnya.

IV. DATA

A. Uji Validitas Penyedia dan Pengguna Layanan

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengevaluasi item pertanyaan atau pernyataan yang mengukur konteks atau faktor penelitian dalam suatu kuesioner. Jika P-value lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa data kuesioner tersebut adalah Valid. Pada kuesioner penyedia dan pengguna layanan, semua data yang diuji kurang dari 0,05 yang menyatakan data tersebut Valid.

B. Uji Reliabilitas Penyedia dan Pengguna Layanan

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur konsistensi hasil jika pengukuran berulang dilakukan pada suatu kuesioner. Nilai Cronbach's Alpha dapat dinyatakan reliabel jika lebih dari 0,6. Pada data Penyedia dan Pengguna Layanan, semua data yang diuji memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6 yang menyatakan data tersebut Reliabel.

C. Statistika Deskriptif

Jumlah responden yang diperoleh dari kuisioner yang disebarkan kepada pengguna layanan (mahasiswa) sebanyak 131 responden dan pada penyedia layanan (PuTI) sebanyak 54 responden. Penelitian ini menggunakan skala Likert rentang 1 sampai 7 untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi dari responden.

TABEL 1.
Statistika Deskriptif

Responden	Fakultas/	Online	Offline	Respond Rate	Ket
Pengguna Layanan (Mahasiswa)	FEB	16	-	100%	-
	FIF	17	-	100%	-
	FIK	18	-	100%	-
	FIT	15	-	100%	-
	FKB	19	-	100%	-
	FRI	25	-	100%	-
	FTE	21	-	100%	-
Penyedia Layanan (PuTI)	-	28	26	100%	-

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang telah didapatkan akan dihitung

hasil GAP pada responden pengguna layanan dan penyedia layanan. Hasil tersebut akan dijelaskan pada:

A. Hasil GAP Pengguna Layanan (Mahasiswa)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang telah dihitung, didapatkan hasil skor Ekspektasi dan Persepsi dari pengguna layanan, skor tersebut dikurangkan (Persepsi – Ekspektasi) sehingga didapatkan skor GAP sebagai berikut:

Pada bagian PuTI secara umum, dimensi yang mempunyai hasil GAP terbesar adalah dimensi Tangibles dengan hasil skor -1.04.

Pada bagian layanan i-Gracias, dimensi yang mempunyai hasil GAP terbesar adalah dimensi Responsiveness dengan hasil skor -1.67.

B. Hasil dari Penyedia Layanan (PuTI)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada penyedia layanan yang telah dihitung, didapatkan hasil skor sebagai berikut:

Pada bagian faktor masalah Ketidakjelasan Peran Karyawan didapatkan hasil skor 5.81 yang berarti karyawan PuTI "Setuju" dengan adanya faktor masalah tersebut.

Pada bagian faktor masalah Konflik Peran didapatkan hasil skor 4.52 yang berarti karyawan PuTI "Cukup Setuju" dengan adanya faktor masalah tersebut.

Pada bagian faktor masalah Kecocokan Kemampuan Karyawan Dengan Pekerjaannya didapatkan hasil skor 5.97 yang berarti karyawan PuTI "Setuju" dengan adanya faktor masalah tersebut.

Pada bagian faktor masalah Kecocokan Teknologi Yang Digunakan didapatkan hasil skor 4.38 yang berarti karyawan PuTI "Netral" dengan adanya faktor masalah tersebut.

Pada bagian faktor masalah Sistem Kontrol Pengawasan didapatkan hasil skor 5.11 yang berarti karyawan PuTI "Cukup Setuju" dengan adanya faktor masalah tersebut.

Pada bagian faktor masalah Kontrol Yang Dirasakan didapatkan hasil skor 5.46 yang berarti karyawan PuTI "Cukup Setuju" dengan adanya faktor masalah tersebut.

Pada bagian faktor masalah Kerjasama didapatkan hasil skor 5.83 yang berarti karyawan PuTI "Setuju" dengan adanya faktor masalah tersebut.

C. Identifikasi Masalah Pengguna Layanan (Mahasiswa)

Berikut adalah masalah dari masing-masing layanan berdasarkan perspektif pengguna layanan (mahasiswa):

1. Identifikasi Masalah PuTI bagiam Umum

PuTI merupakan organisasi yang berperan penting dalam keberlangsungan teknologi informasi di Universitas Telkom. Namun dari sisi mahasiswa yang menggunakan layanan tersebut masih jarang yang mengetahui apa itu PuTI. Ketidaktahuan ini dapat berdampak mahasiswa tidak dapat mengajukan pengaduan jika terjadi masalah pada layanan i-Gracias yang mereka gunakan. Lalu dari sudut pandang PuTI sebagai penyedia layanan, layanan i-Gracias yang dikelolanya dinilai baik-baik saja karena tidak adanya keluhan dari pengguna layanan.

2. Identifikasi Masalah Layanan i-Gracias

i-Gracias adalah sebuah platform yang menghubungkan mahasiswa dengan berbagai layanan, aktivitas, dan informasi seputar Universitas Telkom. Namun dalam proses penggunaannya, i-Gracias masih mempunyai beberapa kendala seperti pengoperasian i-Gracias yang masih cukup sulit, dan akses i-Gracias kurang praktis karena belum adanya versi mobile.

D. Identifikasi Masalah Penyedia Layanan (PuTI)

Berikut adalah masalah yang terdapat dari dalam suatu organisasi seperti yang ditemukan dalam 7 faktor permasalahan ini:

a. Identifikasi Masalah faktor masalah Ketidakjelsan Peran Karyawan

Dalam faktor masalah ini menjelaskan mengenai ketidakyakinan seorang karyawan dengan keinginan manajer, serta tidak tahu bagaimana memenuhi harapan tersebut. Mereka cenderung kurang pelatihan dan keterampilan yang dapat mendukung pekerjaannya untuk membuat pelanggan puas. Mereka juga tidak tahu bagaimana kinerja mereka akan dinilai dan dievaluasi. Tentu saja hal ini bisa terjadi jika persyaratan dan informasi pekerjaan tidak jelas.

b. Identifikasi Masalah faktor masalah Konflik Peran

Dalam faktor masalah ini menjelaskan mengenai seorang karyawan yang merasa bahwa dirinya tidak dapat memenuhi seluruh permintaan dari pelanggan, baik pelanggan Eksternal maupun Internal. Konflik Peran ini dapat terjadi disaat banyaknya pelanggan yang membutuhkan suatu layanan dalam waktu yang sama dengan karyawan yang terbatas. Hal tersebut dapat menciptakan rasa kecemasan, tegang, dan ketidakpuasan dari penyedia layanan.

c. Identifikasi Masalah faktor masalah Kecocokan Kemampuan Karyawan dengan Pekerjaannya

Dalam faktor masalah ini menjelaskan mengenai kesesuaian antara keterampilan dan latar belakang pendidikan yang dimiliki karyawan dengan pekerjaannya saat ini. Karyawan akan melakukan pekerjaannya dengan baik apabila pekerjaan tersebut sesuai dengan kemampuan dan latar belakangnya. Karena apabila karyawan tersebut tidak sesuai dengan kualitas, tentunya akan berdampak buruknya kualitas kualitas karyawan dalam melayani pelanggan.

d. Identifikasi Masalah faktor masalah Kecocokan Teknologi yang Digunakan

Dalam faktor masalah ini menjelaskan mengenai kesesuaian antara teknologi dan alat yang digunakan karyawan dalam melakukan peran dan tanggung jawabnya. Teknologi yang tepat dan sesuai tentunya dapat mendukung dalam meningkatkan kinerja dari seorang karyawan dalam melakukan proses penyampaian layanan kepada pelanggan.

e. Identifikasi Masalah faktor masalah Sistem Kontrol Pengawasan

Dalam faktor masalah ini menjelaskan mengenai kesesuaian dalam mengevaluasi suatu kinerja karyawan serta sistem penghargaan pada suatu perusahaan. Pengawasan biasanya dapat dilakukan dengan sistem evaluasi. Tanpa adanya sistem pengawasan yang tepat, perusahaan tidak dapat memonitor kinerja karyawan dengan baik yang bisa berdampak tidak dapat mengukur kinerja perusahaan tersebut.

f. Identifikasi Masalah faktor masalah Kontrol Yang Dirasakan

Dalam faktor masalah ini menjelaskan mengenai lemahnya suatu kekuasaan dalam melakukan pengambilan keputusan. Faktor ini akan berdampak pada karyawan yang menghabiskan banyak waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau masalah yang sedang mereka hadapi, namun mereka tidak mempunyai wewenang sehingga mereka tidak

mampu menyelesaikan masalah tersebut dalam segera membuat keputusan, walaupun tidak masalah apabila tidak perlu diketahui oleh level pimpinan diatasnya.

Identifikasi Masalah faktor masalah Kerjasama dalam faktor masalah ini menjelaskan mengenai lemahnya suatu kerjasama dalam tim pada suatu perusahaan. Apabila hal tersebut terjadi, tentunya akan berdampak pada suatu layanan yang menjadi kurang efektif karena tidak adanya interaksi antar karyawan untuk saling membantu dalam menyelesaian suatu masalah. Tujuan dari kerjasama tim ini tentunya untuk berdiskusi dalam penyelesaian suatu masalah dan berbagi pengalaman kepada sesama karyawan.

Jenis Layanan	Dimensi	GAP Score
Umum PuTI	*Tangibles*	-1.04
Layanan i-Gracias	*Responsiveness*	-1.67

E. Rekomendasi

Berikut adalah rekomendasi mengenai layanan PuTI secara umum juga layanan i-Gracias yang dikelola oleh PuTI:

1. Umum PuTI

Melakukan sosialisasi mengenai manfaat yang diperoleh apabila terhubung dan mengetahui mengenai apa itu PuTI dengan informsi, fasilitas, layanan, dll yang ada didalamnya. Lalu dapat juga memberikan materi sosialisasi yang dapat diakses oleh seluruh pengguna layanan, baik Mahasiswa baru ataupun lama agar dapat mengetahui keuntungan, materi, penjelasan dari PuTI. Pemberian materi ini bertujuan agar mahasiswa yang berhalangan hadir ketika sosialisasi, mendapatkan informasi dan materi yang sama dengan mahasiswa lain yang mengikuti sosialisasi.

2. Layanan i-Gracias

Dapat segera melakukan perbaikan dan peprsiapan layanan agar terhindar dari bug dan *down* di waktu tertentu. Dapat dengan melakukan *maintenance* atau *update* rutin pengguna untuk memperbaiki dan menghilangkan bug yang ada. Misalnya: Saat mengakses i-Gracias masih terdapat bug notifikasi terkait pengisian *Customer Experience Survey* walaupun pengguna sudah mengisinya, lebih baik agar segera dihilangkan apabila pengguna i-Gracias sudah selesai mengisinya. Dan saat masa registrasi mata kuliah dan pengambilan sks lain lebih diperbaiki dan dipersiapkan lagi servernya agar meminimalisir terjadinya error yang mengakibatkan mundurnya timeline registrasi.

VI. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang telah didapat, berikut adalah hasil dari setiap GAP layanan yang dapat dilihat pada ringkasan tabel di bawah ini, nilai di bawah ini menunjukkan nilai dimensi terbesar yang terdapat dalam layanan i-Gracias:

Rekomendasi yang diberikan kepada PuTI Universitas Telkom berdasarkan hasil jawaban *open question* yang terdapat pada kuesioner dan analisa kesenjangan antara Penyedia Layanan dan Pengguna Layanan. Total dari rekomendasi yaitu 8 rekomendasi yang terdiri dari 6 rekomendasi untuk GAP 3 dan 2 rekomendasi untuk GAP 5. Dengan kesimpulan secara garis besar yaitu:

Untuk GAP 3 yaitu kesenjangan berdasarkan perspektif Penyedia Layanan (PuTI), dimensi atau faktor permasalahan yang harus diperbaiki adalah Kecocokan Teknologi Yang Digunakan oleh karyawan, karena skor yang dihasilkan dari faktor masalah tersebut adalah skor yang paling rendah diantara faktor masalah yang lainnya.

Untuk GAP 5 yaitu kesenjangan berdasarkan perspektif Pengguna Layanan (Mahasiswa), dimensi atau layanan yang harus diperbaiki adalah layanan PuTI secara umum dimensi *Tangibles* (tampilan/ wujud yang dapat dilihat oleh mata) dan layanan i-Gracias dimensi *Responsiveness* (ketersediaan akses terhadap layanan).

REFERENSI

[1] H. Fryonanda, H. Sokoco, & Y. Nurhadryani, "Evaluasi Infrastruktur Teknologi Informasi Dengan Cobit 5 Dan Itil V3," *JUTI J. Ilm. Teknol. Inf.*, vol. 17, no. 1, p. 1, 2019.

[2] A. Nara Weking & S. Ndala, "Analisis Implementasi Model Bisnis On Demand Service Mobile Platform Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Gojek Di Indonesia," *J. Inform. J. Pengemb. IT*, vol. 3, no. 3, pp. 367–370, 2018.

[3] Direktorat. Universitas Telkom, Rencana Strategis Sistem Informasi Universitas Telkom Periode 2014-2018, 2014.

[4] Lewis & Booms, 1983. *The Marketing Aspect of Service Quality: in Emerging Perspectives on Service Marketing.* s.l.:s.n

[5] Tjiptono, F., 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

[6] Lupiyoadi, H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

[7] Subihaini. (2001). Analisis Konsekuensi Kualitas Layanan Pada Perilaku Konsumen. *Jurnal Bisnis dan Strategi, Tahun VI*, 99-115.

[8] Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: CV Andi Offest.

[9] P. I. Tony D. Susanto. (2016). *Manajemen Layanan Teknologi Informasi.* Surabaya: Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).

[10] Tjiptiono, F. (2007). *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: CV Andi Ofset.

[11] Zeithaml VA, B. M. (2000). Understanding Customer Expectations And Perceptions Through Marketing Research. *Services Marketing*, 107-136.

[12] Parasuraman, A; Berry, Leonard L; Zeithaml, Valarie A;. (1991). Understanding Customer Expections of Service. Spring, 39-48.

[13] Parasuraman, A; Zeithaml, Valarie A; Berry, Leonard L;. (1988). Servqual:A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12