

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI SSC INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM SURABAYA MENGUNAKAN METODE *LEAN SIG SIXMA*

Nama : Ahmad Nur Rosyid
NIM : 1203200058
Pembimbing : 1. Rizqa Amelia Zunaidi, S.T., M.T.
2. AUFAR FIKRI DIMYATI, S.T., M.T.

ABSTRAK

Student Service Center (SSC) adalah sebuah pusat yang disediakan untuk memberikan layanan dan informasi kepada mahasiswa aktif di Institut Teknologi Telkom Surabaya (ITTS). ITTS menyediakan SSC untuk mendukung pengembangan akademik dan non-akademik mahasiswanya, dengan layanan akademik, kemahasiswaan, dan fakultas. Salah satu layanan utama yang disediakan oleh SSC adalah Surat Keterangan Aktif. Namun, pengguna SSC menghadapi masalah dalam proses pengurusan surat tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan Surat Keterangan Aktif menggunakan metode *Lean Six Sigma* dan memberikan rekomendasi perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan SSC masih belum optimal, dengan nilai DPMO sebesar 289686, nilai sigma sebesar 2,07, dan gap negatif tertinggi pada dimensi *Responsiviness*. Pada total waktu *Non Value Added* diperoleh sebesar 10 jam 31 menit dan total waktu *Value Added* sebesar 4 jam 8 menit. Usulan perbaikan termasuk penyebaran QR Code untuk memberikan informasi tentang persyaratan dokumen dan penggunaan *Value Stream Mapping* (VSM) untuk mengurangi waktu *Non Value Added*. Metode *Lean Six Sigma* dapat mengurangi total waktu *Non Value Added* dan meningkatkan efisiensi layanan SSC.

Kata kunci: *Student Service Center* (SSC), *Lean Six Sigma*, *Value Stream Mapping* (VSM), QR Code