



BAB 1
PENDAHULUAN

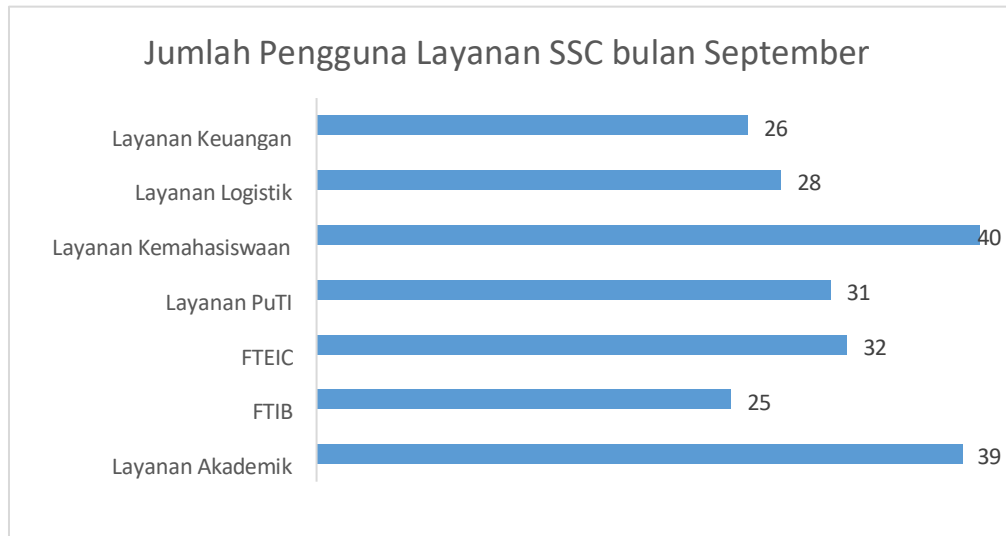
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

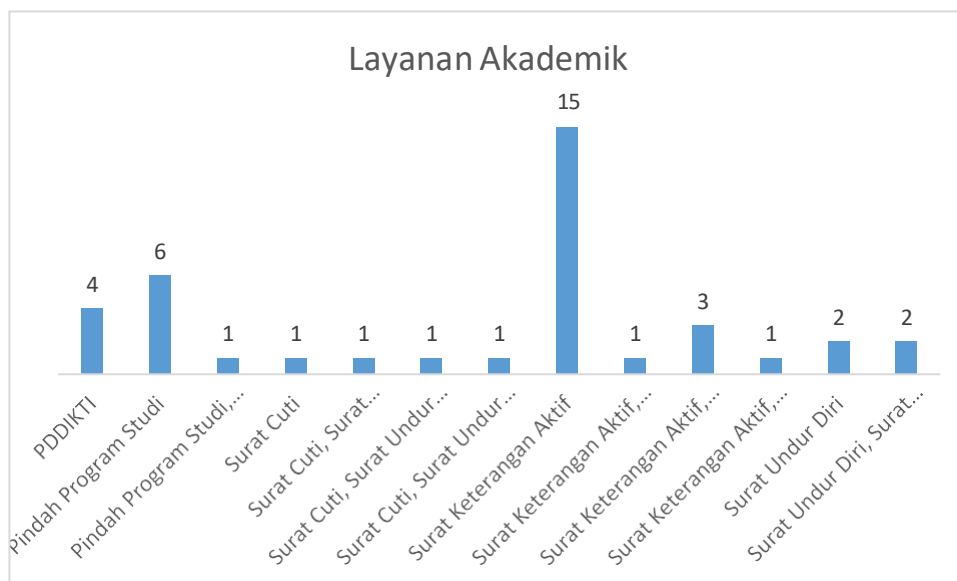
Institut Teknologi Telkom Surabaya (ITTS) adalah sebuah lembaga pendidikan tinggi yang terafiliasi dengan Yayasan Pendidikan Telkom. Untuk mendukung pengembangan akademik dan non-akademik mahasiswanya, ITTS menyediakan *Student Service Center* (SSC). SSC dirancang untuk memberikan berbagai layanan kepada mahasiswa, seperti layanan akademik, layanan kemahasiswaan, dan layanan fakultas. SSC bertujuan untuk memberikan solusi untuk kebutuhan mahasiswa dan meningkatkan kualitas layanan mahasiswa di ITTS. SSC diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan mahasiswa ITTS dan mendukung kegiatan akademik dan non-akademiknya.

Dalam pelaksanaannya SSC menyediakan beberapa layanan yang dapat membantu kebutuhan mahasiswa diantaranya yaitu: layanan akademik, layanan pusat teknologi informasi (PuTI), layanan kemahasiswaan, layanan logistik, layanan keuangan, layanan pusat bahasa & perpustakaan, layanan fakultas teknologi informasi & bisnis, dan layanan fakultas teknologi elektro dan industri cerdas. Dengan banyaknya layanan yang diberikan SSC, diharapkan mahasiswa dapat terbantu untuk kegiatan akademik dan non-akademik. Berdasarkan data dan informasi yang didapatkan, mahasiswa banyak yang sudah menggunakan layanan SSC di kampus Institut Teknologi Telkom Surabaya. Berdasarkan data survei pra penelitian bulan September 2023 terdapat jumlah permintaan layanan SSC yang dapat dilihat pada Gambar 1.1. Permintaan layanan SSC pada bulan September 2023 mencerminkan tingginya antusiasme mahasiswa ITTS terhadap fasilitas yang disediakan untuk mendukung aktivitas akademik dan non-akademik mereka. Data dari survei pra penelitian tersebut menjadi landasan yang kuat bagi SSC untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang disediakan guna memberikan dukungan maksimal bagi perkembangan mahasiswa ITTS.



Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Layanan SSC (Sumber : Survei Pra Penelitian, 2023)

Dari Gambar 1.1, kita mengambil salah satu layanan yang diberikan oleh SSC yaitu layanan akademik karena layanan tersebut memiliki jumlah permintaan terbanyak. Layanan akademik memberikan layanan terkait beberapa kegiatan yang menyangkut bidang akademik seperti: Surat Cuti, Undur Diri, Surat Keterangan Aktif, Pindah Program Studi, dan PDDIKTI. Dari semua layanan tersebut kita dapat melihat jumlah permintaan layanan pada Gambar 1. 2.



Gambar 1. 2 Gambar Layanan Akademik (Sumber Survei Pra Penelitian, 2023)

Berdasarkan Gambar 1.2, jumlah permintaan layanan akademik terbanyak yaitu Surat Keterangan Aktif. Pentingnya memperhatikan kualitas layanan yang diberikan adalah sebagai respons terhadap banyaknya permintaan layanan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna. Kualitas layanan yang diberikan oleh SSC sangat penting untuk menjamin kepuasan mahasiswa terutama pada layanan akademik. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan evaluasi di layanan permintaan surat aktif agar dapat menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh SSC.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menganalisis kualitas layanan di berbagai lembaga dengan menggunakan metode yang berbeda-beda. Penelitian terdahulu menjelaskan bahwa *Service Quality* merupakan aspek penting dalam berbagai layanan. Dalam penelitian terdahulu tersebut menjelaskan pentingnya kualitas pelayanan pada suatu layanan. *Service Quality* dapat digunakan untuk menganalisis dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh suatu instansi [1]–[3]. Penelitian terdahulu juga menjelaskan pentingnya memahami kebutuhan dan harapan pengguna layanan untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pengguna [1]–[3].

Penelitian sebelumnya juga telah menggunakan metode Six Sigma, yang mengindikasikan bahwa metode ini dapat meningkatkan kualitas layanan yang disediakan oleh sebuah institusi [3]–[7]. Penelitian terdahulu juga mengatakan bahwa *Six Sigma* dapat digunakan mengukur dan menganalisis tingkat kualitas layanan yang diberikan dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, penggunaan *Six Sigma* dapat membantu suatu institusi untuk memberikan layanan yang lebih berkualitas kepada para penggunanya dan meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan [3]–[7]. Selain itu, terdapat juga penelitian terdahulu yang menggunakan metode *Lean Six Sigma*. Dalam penelitian terdahulu menjelaskan bahwa *Lean Six Sigma* adalah metode yang dapat digunakan dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh suatu institusi [4], [6], [7]. *Lean Six Sigma* dapat membantu mengeliminasi pemborosan dalam proses yang juga dapat mempercepat proses penyampaian suatu layanan [4], [6], [7]. Penggunaan *Lean Six Sigma* juga dapat membantu mengidentifikasi area-area yang

perlu ditingkatkan dalam kualitas layanan serta memprioritaskan tindakan yang harus diambil untuk mengatasi area-area tersebut [4], [6], [7]. Penggunaan *Lean Six Sigma* juga dapat membantu suatu institusi untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan memberikan layanan yang mereka harapkan [4], [6], [7].

Dari penjelasan diatas, diperlukan metode *Lean Six Sigma* agar dapat digunakan untuk mengidentifikasi pemborosan dan permasalahan dalam proses layanan SSC. Metode *Lean Six Sigma* mengarah pada peningkatan efisiensi, penghematan biaya, dan peningkatan kecepatan dalam penyediaan layanan. Selain itu, metode ini juga membantu dalam mengukur kinerja proses dengan indikator kualitas yang jelas, yang memungkinkan organisasi untuk secara objektif menilai kualitas layanan dan membuat perbaikan berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari konteks yang diuraikan, tantangan yang dihadapi dalam penelitian terkait adalah:

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan Surat Keterangan Aktif yang diberikan SSC di Institut Teknologi Telkom Surabaya?
2. Bagaimana hasil identifikasi dan evaluasi jumlah pemborosan yang terdapat dalam layanan SSC Surat Keterangan Aktif di Institut Teknologi Telkom Surabaya?
3. Bagaimana rekomendasi peningkatan kualitas layanan SSC di Institut Teknologi Telkom Surabaya?

1.3 Tujuan

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan, yang antara lain:

1. Mengukur kualitas layanan Surat Keterangan Aktif yang diberikan oleh SSC di Institut Teknologi Telkom Surabaya
2. Mengidentifikasi dan mengevaluasi jumlah pemborosan yang terdapat dalam layanan Surat Keterangan Aktif SSC di Institut Teknologi Telkom Surabaya
3. Merancang rekomendasi perbaikan kualitas layanan SSC di Institut Teknologi Telkom Surabaya.

1.4 Batasan Masalah

Batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada layanan Surat Keterangan Aktif di SSC Institut Teknologi Telkom Surabaya.
2. Data kuesioner yang diambil diasumsikan normal.
3. Penelitian ini berdasarkan data pada periode bulan Desember 2023, karena pada bulan tersebut merupakan bulan dengan pengajuan surat keterangan mahasiswa aktif terbanyak.
4. Penelitian berfokus pada usulan perbaikan dan tidak sampai diimplementasi.

1.5 Kontribusi

Kontribusi yang disajikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan metode *Lean Six Sigma* di layanan Surat Keterangan Aktif.
2. Memberikan sumbangan ilmiah dalam pengelolaan SSC Institut Teknologi Telkom Surabaya sebagai upaya dalam meningkatkan layanan yang efektif dan efisien.