

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini persaingan yang terjadi di industri semakin ketat, industri dituntut untuk dapat bertahan dan terus meningkatkan kinerjanya. Sama halnya dengan persaingan yang terjadi pada setiap instansi, dimana banyak instansi berlomba untuk memberikan yang terbaik bagi instansi maupun masyarakat yang memakai jasa atau pelayanan karyawan.

Salah satu instansi yang tugas utamanya melayani masyarakat adalah Kepolisian. Organisasi kepolisian disusun berjenjang dari tingkat pusat sampai ke wilayah. Organisasi tingkat pusat disebut Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia (Mabes Polri), sedangkan organisasi tingkat wilayah disebut Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Polda) di tingkat provinsi, Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort (Polres) di tingkat kabupaten atau kota dan Kepolisian Negara Republik Indonesia Sektor (Polsek) di wilayah kecamatan.

Kantor Polres yang ada di Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan kantor yang mengurus pelayanan masyarakat misalnya pembuatan laporan kehilangan, laporan kejahatan, pembuatan SIM, pembuatan SKCK dan lain sebagainya. Untuk meningkatkan performansi pada pelayanannya maka perlu dilakukan perbaikan. Proses perbaikan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menerapkan konsep *lean service* dan DMAIC. Dengan meningkatkan performansi yang diharapkan perusahaan dapat tercapai yang berujung pada peningkatan produktifitas dan efisiensi kerja.

Dalam usaha peningkatan produktivitas, instansi harus mengetahui kegiatan yang dapat meningkatkan nilai tambah (*value added*) produk (jasa) dan menghilangkan (*waste*), oleh karena itu diperlukan suatu pendekatan *lean*. *Lean* berfokus pada identifikasi dan eliminasi aktivitas-aktivitas yang tidak bernilai tambah (*non value added activities*) dalam desain, produksi (untuk bidang manufaktur) atau operasi

(untuk bidang jasa) dan *supply chain management* yang berkaitan langsung dengan pelanggan (Womack & Jones, 2003).

Vincent Gaspersz (2007) dalam bukunya yang berjudul *Lean Six Sigma For Manufacturing and Service Industries* mengatakan bahwa sekitar 30% hingga 50% biaya dalam sebuah organisasi *service* disebabkan oleh biaya terkait dengan *slow speed* dan *performing rework* untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Untuk itu dibutuhkan sebuah metode yang tidak hanya berfokus pada kualitas namun juga pada kecepatan kerja. *Lean Six Sigma* menjadi alternatif yang banyak digunakan. Oleh karena itu dibutuhkan penelitian yang dapat meningkatkan nilai tambah (*value added*) produk (barang dan jasa), menghilangkan pemborosan (*waste*), dan memperpendek *lead time*, sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam observasi langsung yang telah dilakukan pada Polres Sleman, didapatkan hasil berupa masalah pada beberapa pelayanan. Misalnya pada pelayanan pembuatan SIM terjadi masalah berupa kondisi lingkungan fisik yang kurang nyaman seperti kurangnya kapasitas ruangan terhadap pemohon yang datang, fasilitas pendukung yang kurang memadai seperti kurangnya kapasitas pada beberapa pelayanan, kesalahan pengetikan ketika proses *input* data, lamanya suatu antrian dan kecepatan koneksi. Kemudian masalah ini terjadi juga pada proses pelayanan pembuatan SKCK bahkan lebih serius, contohnya terjadi waktu tunggu yang cukup lama untuk sebuah proses pelayanan. Ditambahkan juga dengan kebutuhan SKCK meningkat karena banyak masyarakat yang mendaftar sebagai PNS sehingga membutuhkan SKCK sebagai salah satu syaratnya. Dengan permasalahan tersebut Polres Sleman perlu melakukan perbaikan pada pelayanannya.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dilakukan analisa terhadap proses pelayanan pada proses pembuatan SKCK dari awal sampai selesai, sehingga dapat mengidentifikasi *waste* yang terdapat dalam instansi. Yang kemudian dianalisis dan diselesaikan dengan menerapkan konsep *lean* dan DMAIC.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dibahas antara lain :

1. Apa sumber penyebab terjadinya *waste* pada proses pelayanan SKCK di Polres Sleman?
2. *Waste* kritis apa yang terjadi selama proses pelayanan SKCK di Polres Sleman?
3. Perbaikan apa yang dapat direkomendasikan kepada Polres Sleman untuk mengurangi *waste* yang terjadi?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan untuk memfokuskan kajian yang akan dilaksanakan, sehingga tujuan dari penelitian dapat dicapai dengan cepat dan baik sebagai berikut:

1. Objek penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan SKCK Polres Sleman
2. Pengujian waktu hanya dilakukan pada waktu proses pelayanan SKCK dan Rumus Sidik Jari.
3. Penelitian ini mengarah pada perbaikan metode kerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dilaksanakan berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penyebab sumber kegiatan yang memiliki *waste* pada proses pelayanan.
2. Mengetahui *waste* kritis yang terjadi dalam pelayanan SKCK pada Polres Sleman.
3. Untuk merancang perbaikan metode kerja yang lebih optimal dari sebelumnya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi kepada Kantor Polres tentang pemborosan (*waste*) yang terjadi.
2. Memberikan masukan kepada Kantor Polres berupa rekomendasi perbaikan dengan meminimasi *waste* yang terjadi.
3. Sebagai referensi ilmiah bagi akademisi dan peneliti selanjutnya terutama untuk penelitian yang berkaitan dengan lean, DMAIC, dan *value stream mapping*.