

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital yang makin berkembang pesat saat ini, menjadi tantangan bagi seluruh individu atau pun organisasi tertentu untuk selalu memiliki performa yang baik setiap waktunya. Masalah mutu seseorang maupun mutu sebuah organisasi terkadang menjadi suatu patokan bagi yang lainnya bahwa memang layak untuk bersaing di dunia globalisasi saat ini. Maka dari itu banyak sertifikasi mutu yang bermunculan guna menjaga kualitas yang mungkin suatu saat akan menurun jika tidak diawasi atau pun dipelihara.

Dewasa ini Perguruan Tinggi memiliki banyak standar mutu yang sangat dijunjung guna mencerminkan bahwa lembaga tersebut memang layak untuk diminati oleh para calon siswanya. Namun standar mutu tidak hanya berkuat pada pendidikan tapi juga pada sektor pelayanan seperti Direktorat Layanan Teknologi Informasi di Universitas Kristen Maranatha. Maka dari itu dengan penggunaan Pembuatan Standar Layanan pada Sistem Penjaminan Mutu diharapkan bagian tersebut kualitasnya menjadi semakin baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka muncul identifikasi masalah sebagai berikut.

Bagaimana upaya peningkatan Standar Layanan Teknologi Informasi untuk Sistem Penjaminan Mutu Internal pada Direktorat Layanan Teknologi Informasi dari yang sudah dilakukan secara keseluruhan sehingga dapat mengembangkan kualitas mutu layanan menjadi semakin baik khususnya pada *Service Level Agreement* ?

1.3 Tujuan Pembahasan

Dengan munculnya masalah yang dirumuskan pada rumusan masalah maka tujuan yang ingin dicapai dalam pembahasan ini adalah.

Merencanakan peningkatan standar layanan baru dengan menganalisis setiap proses pelayanan dalam daftar *Service Level Agreement* dan membuat kriteria serta indikator baru sehingga seluruh kegiatan pelayanan pada DLTI mengalami peningkatan kualitas.

1.4 Ruang Lingkup

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka dapat dibuat ruang lingkup untuk menjawab dan menyelesaikan permasalahan :

1. Memahami langkah Pembuatan Standar Layanan Teknologi Informasi untuk Sistem Penjaminan Mutu Internal pada Universitas Kristen Maranatha.
2. Menganalisis dan mendata berbagai aspek kegiatan pelayanan yang belum dibuat kriteria dan indikator mutunya dalam penerapan guna membuat perencanaan peningkatan standar layanan baru jika diperlukan.

1.5 Sumber Data

Data yang didapatkan merupakan data langsung yang diambil dari organisasi Direktorat Layanan Teknologi Informasi selama proses pengerjaan Sistem Penjaminan Mutu Internal sehingga data tersebut menjadi data primer atau utama yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir ini.

1.6 Sistematika Penyajian

Bab 1 Pendahuluan

Bab yang menjadi garis besar dari isi laporan tugas akhir ini dengan singkat, yang terdiri dari latar belakang laporan ini dibuat, rumusan masalah yang akan diselesaikan dengan laporan ini, tujuan yang akan dicapai nantinya, ruang lingkup dan sistematika laporan secara keseluruhan.

Bab 2 Kajian Teori

Pengertian teori-teori yang penulis gunakan selama pengerjaan tugas akhir yang berhubungan dengan Direktorat Layanan Teknologi Informasi dan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Bab 3 Pembahasan Organisasi dan Analisis Standar Layanan

Bab yang berisi garis besar implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal pada Direktorat Layanan Teknologi Informasi guna mengukur kualitas mutu, struktur divisi juga yang terdapat dalam Badan Perencanaan, Pemantauan dan Jaminan Mutu dan Direktorat Layanan Teknologi Informasi pada Universitas Kristen Maranatha serta analisis *improvement* standar layanan yang diperlukan.

Bab 4 Kesimpulan dan Saran

Bab yang berisikan kesimpulan dan saran dari pengerjaan tugas akhir.

