

ABSTRAK

Universitas Telkom merupakan lembaga pendidikan swasta yang menggunakan akreditasi *ISO* untuk menjamin mutu pendidikan perguruan tinggi. Universitas Telkom saat ini sedang mengalami masa transisi dari *ISO 9001:2008* menuju *ISO 9001:2015* dikarenakan standar *ISO 9001:2008 expired* pada tahun 2018, oleh karena itu Universitas Telkom berencana untuk menerapkan *ISO 9001:2015*. Perubahan standar *ISO* ini dilakukan secara bertahap dengan berbagai pertimbangan dari segala aspek di Universitas Telkom. Untuk menerapkan standar *ISO 9001:2015*, sistem manajemen mutu Universitas Telkom harus sesuai dengan klausul *ISO 9001:2015*. Salah satu proses yang diatur dalam Universitas Telkom adalah proses perkuliahan serta proses Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP). PTPP merupakan proses perbaikan dan pencegahan terhadap ketidaksesuaian yang terjadi di Universitas Telkom. Ketidaksesuaian yang muncul ditindaklanjuti serta diperbaiki oleh unit terkait dengan dibantu oleh unit Satuan Audit Internal (SAI). Pengajaran adalah proses interaksi mahasiswa dengan dosen dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar (UU No. 12 Tahun 2012, Pasal 1 ayat 9, 10, 11, 12). Salah satu bentuk dari proses pengajaran adalah proses perkuliahan. Perkuliahan merupakan kegiatan tatap muka/pertemuan antara dosen dan mahasiswa yang bertujuan untuk menyampaikan materi matakuliah. Kegiatan dalam perkuliahan dapat berupa ceramah, tanya jawab, presentasi atau kegiatan lainnya.

Penelitian ini dilakukan implementasi sistem manajemen mutu yang mengacu pada *ISO 9001:2015* klausul 10.2. Penelitian ini berfokus pada kegiatan penyelesaian ketidaksesuaian pada proses perkuliahan. Sebelum melakukan perancangan prosedur dilakukan perbaikan proses melalui metode *business process improvement* (BPI) pada tahapan *apply improvement technique*. Setelah dilakukannya *apply improvement technique*, dilakukan analisis *gap* berdasarkan prosedur Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP) di Universitas Telkom sesuai dengan kegiatan perkuliahan dengan *requirement ISO 9001:2015* klausul 10.2. Setelah melakukan analisis *gap* dari kedua variabel data tersebut dilakukan pertimbangan risiko yang menjadi salah satu input dari perancangan proses yang dilakukan. Tahap mencari pertimbangan risiko dilakukan dengan pembuatan *risk assessment* sesuai kondisi aktual proses tindaklanjut ketidaksesuaian di kegiatan perkuliahan Universitas Telkom untuk melakukan penanganan risiko dalam bentuk *risk register*. Dengan mengacu pada hasil analisis *gap*, penanganan risiko berupa *risk register* dan hasil perbaikan proses tersebut dibuatlah rancangan proses penyelesaian ketidaksesuaian pada proses perkuliahan di Universitas Telkom dengan tahap pembuatan sesuai dengan acuan *ISO 9001:2015* pada klausul 4.4.1.

Pemaparan diatas menunjukkan bahwa penelitian ini menghasilkan rancangan proses penyelesaian ketidaksesuaian pada proses perkuliahan di Universitas Telkom dalam bentuk prosedur serta dalam bentuk *software NC Application (Nonconformity Application)* yang berbasis *web* dengan menggunakan *workflow simulation*. Pembuatan *software NC Application* dilakukan sebagai bentuk dari implementasi dari penyelesaian ketidaksesuaian terhadap proses perkuliahan sebagai alat untuk mempermudah Universitas Telkom dalam menjalankan proses tersebut

Kata Kunci: Proses Perkuliahan, Ketidaksesuaian, *ISO 9001:2015*, *Business Process Improvement*, Analisis *Gap*, *Risk Register*.