

## ABSTRAKSI

Universitas Kadiri merupakan perguruan tinggi swasta yang berlokasi di Kediri dan menyediakan jasa dalam bidang pendidikan. Terdapat 2 proses utama yang dapat diidentifikasi di Universitas Kadiri yaitu *core process* sebagai proses bisnis utama serta beberapa *supporting process* yang merupakan proses pendukung dari proses bisnis utama tersebut. Kedua jenis proses ini harus memiliki performansi yang tinggi sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Salah satu proses yang belum berjalan dengan baik di Universitas Kadiri adalah proses registrasi mahasiswa. Proses ini merupakan proses kritis karena memerlukan waktu siklus yang cukup besar yaitu sekitar 13.5 jam (4 hari) dan masih banyak mendapatkan keluhan dari pelanggan, baik dari pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

Sebagai tantangan untuk memuaskan keluhan pelanggan, perlu dilakukan suatu kajian yang menuntut adanya perbaikan-perbaikan pada proses bisnis registrasi mahasiswa. Salah satu metode perbaikan yang dapat dilakukan adalah dengan metode *Business Process Improvement* berdasarkan kriteria waktu yang akan menghasilkan perubahan yang bersifat incremental. Metode ini diawali dengan memahami kondisi proses existing dari proses bisnis registrasi mahasiswa yang ada dilanjutkan dengan mengukur performansinya kemudian dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap kondisi existing tersebut dengan prinsip-prinsip streamlining dari metode *Business Process Improvement*.

Berdasarkan perbaikan yang telah dilakukan, akan dibuat suatu sistem informasi registrasi mahasiswa yang menjadi alternatif untuk memperoleh informasi dengan tepat dan cepat. Perbaikan-perbaikan yang telah dilakukan mampu memberikan efisiensi dan efektivitas dalam hal waktu siklus proses registrasi mahasiswa yang mampu mempercepat proses menjadi  $\pm 5$  jam (3 hari).

Kata kunci : proses registrasi, *Business Process Improvement*, *streamlining*, sistem informasi