

ABSTRAK

Divisi Pendukung atau Divisi Support disebut juga *Non Core Business Unit* bertugas dan bertanggung jawab mendukung bisnis yang dijalankan. *Maintenance Service Center* (MSC) pada PT Telkom, merupakan salah satu divisi yang termasuk ke dalam divisi pendukung yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pemeliharaan dan perbaikan perangkat telekomunikasi sehingga dapat menjamin kelancaran operasional alat produksi. Layanan kalibrasi merupakan salah satu bisnis pendukung yang ditawarkan oleh MSC area III PT Telkom yang berfokus pada proses kalibrasi alat ukur untuk wilayah Jawa Barat dan sekitarnya.

Pada proses kalibrasi, MSC area III memiliki target dalam pelaksanaan layanan kalibrasi, namun untuk melakukan pelaksanaan layanan kalibrasi dengan baik, memiliki target saja tidak cukup. MSC area III harus melakukan evaluasi kinerja terhadap proses *existing* untuk mengetahui tercapainya target yang ditentukan. Saat ini, MSC area III belum melakukan proses evaluasi kinerja sehingga tercapainya target dalam pelaksanaan pelayanan belum dapat diketahui, di sisi lain sebagai perusahaan besar, PT Telkom menginginkan setiap layanan yang diberikan sudah memiliki standar mutu. Standar mutu yang saat ini menjadi acuan dari PT Telkom adalah ISO 9001:2000.

Pada penelitian ini dilakukan dua buah proses identifikasi *gap*, yaitu: *Gap I*, merupakan *gap* antara proses *existing* dengan kinerja perusahaan dan *Gap II*, merupakan *gap* antara proses *existing* dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Berdasarkan kedua *gap* tersebut, penelitian ini bertujuan untuk membuat rancangan prosedur perbaikan proses layanan kalibrasi, adapun klausul yang digunakan pada perancangan prosedur adalah klausul 5.2, klausul 7.2.1, klausul 7.2.2, klausul 7.2.3, klausul 7.2.4.5, klausul 7.5.5, klausul 7.6, dan klausul 8.4. Beberapa klausul dipilih berdasarkan keterkaitan prosedur *existing* dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, penelitian ini memberikan 10 rancangan prosedur perbaikan, dua form tambahan, dan rekomendasi implementasi yang dibutuhkan oleh perusahaan agar prosedur usulan dapat berjalan dengan baik.

Kata kunci: Layanan Kalibrasi, Prosedur, ISO 9001:2008