

ABSTRAK

Politeknik Telkom merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang akan menerapkan standar penjaminan mutu berdasarkan Standar BAN-PT dan Standar ISO 9001:2008. Kedua standar tersebut membutuhkan adanya proses bisnis yang terdokumentasi. Namun, proses bisnis di Politeknik Telkom khususnya bagian akademik masih belum efektif dan efisien sehingga proses bisnis tersebut harus diperbaiki sebelum dijadikan dokumentasi berupa SOP.

Penelitian ini difokuskan terhadap persyaratan Akreditasi Program Studi standar 5 dan ISO 9001:2008 klausul 7. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data proses bisnis *existing* bidang akademik di Politeknik Telkom, persyaratan Akreditasi Program Studi standar 5 dan ISO 9001:2008 klausul 7. Setelah didapat data tersebut, dilakukan identifikasi dan analisis proses bisnis yang disyaratkan kedua standar tersebut sehingga akan dihasilkan proses bisnis bidang akademik yang sesuai dengan persyaratan BAN-PT standar 5 dan ISO 9001:2008 klausul 7. Kemudian dilakukan identifikasi proses bisnis kritis menggunakan pendekatan *management selection approach* dengan memperhatikan kepentingan proses bisnis dan peluang untuk diperbaiki. Proses bisnis kritis akan diperbaiki menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI). Setelah itu akan dilakukan analisis aktivitas dan analisis *streamlining* untuk masing-masing proses sehingga akan didapatkan proses bisnis yang lebih efektif dan efisien. Langkah selanjutnya adalah membuat SOP untuk mendokumentasikan proses bisnis yang sudah sesuai dengan standar.

Rancangan yang diusulkan dalam penelitian ini adalah (1) proses bisnis bagian akademik Politeknik Telkom yang sesuai dengan persyaratan Akreditasi Program Studi standar 5 dan ISO 9001:2008 klausul 7, (2) SOP yang memuat proses bisnis yang lebih efektif dan efisien. Adapun beberapa SOP tersebut adalah (a) SOP Her-Registrasi, (b) SOP Perubahan Rencana Studi, (c) SOP Layanan Info Akademik, (d) SOP Peminatan Program Studi, (e) SOP Perubahan Nilai Mahasiswa.

Kata kunci : *Standard Operating Procedure*, Standar Akreditasi Program Studi, ISO 9001:2008, Proses Bisnis, BPI