

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xv
DAFTAR ISTILAH	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xxvi
Bab I Pendahuluan.....	27
I.1 Latar Belakang	27
I.2 Perumusan Masalah.....	31
I.3 Tujuan Penelitian.....	31
I.4 Batasan Penelitian	31
I.5 Manfaat Penelitian.....	32
I.6 Sistematika Penelitian	32
Bab II Landasan Teori.....	34
II.1 Profil Institut Teknologi Telkom	34
II.2 Penelitian Terkait	35
II.2.1 Pengukuran Kinerja Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Surabaya (UBHARA) Surabaya dengan Menggunakan Kriteria <i>Malcolm Baldrige</i> (Sudarso, Indung, 2010).....	35
II.2.2 Analisis Perbandingan Penghargaan Kualitas <i>Malcolm Baldrige</i> <i>for Performance Excellence</i> dengan <i>European Quaity Award</i> (MBPE vs EQA) (Sudarto, 2008)	35
II.3 Definisi Mutu	36
II.4 Pengertian Sistem Manajemen Mutu	36
II.5 ISO.....	39
II.5.1 Pengertian ISO.....	39
II.5.2 ISO 9001:2008.....	41

II.6	<i>The Malcolm Baldrige for Performance Excellence (MBPE)</i>	43
II.6.1	Pengertian MBPE.....	43
II.6.2	Kategori MBPE	45
II.6.3	<i>Baldrige Education Criteria for Performance Excellence</i> (2011-2012)	49
II.6.4	Nilai Inti dan Konsep	55
II.6.5	Sistem Kepemimpinan Berdasarkan MBPE.....	56
II.6.6	Alasan Menggunakan <i>Baldrige Criteria</i>	58
II.6.7	Sistem Penilaian <i>Malcolm Baldrige</i>	59
II.7	<i>Benchmarking</i>	60
II.7.1	Definisi <i>Benchmarking</i>	60
II.7.2	Jenis-Jenis <i>Benchmarking</i>	61
II.7.3	Tahapan <i>Benchmarking</i>	62
II.7.4	Siklus PDCA.....	64
Bab III	Metodologi Penelitian	65
III.1	Model Konseptual	65
III.2	Sistem Pemecahan Masalah.....	66
III.2.1	Tahap Pengumpulan Data	66
III.2.2	Tahap Pengolahan Data.....	67
III.2.3	Tahap Perancangan dan Analisis Hasil Rancangan	68
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	69
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data	70
IV.1	Data Primer	70
IV.1.1	Profil IT Telkom	70
IV.1.2	Struktur Organisasi IT Telkom.....	72
IV.1.3	Dokumen Pendukung Kondisi Eksisting di IT Telkom	74
IV.2	Data Sekunder	75
IV.2.1	Kategori 1 (<i>Leadership</i>) <i>Malcolm Baldrige for Performance Excellence</i> (2011-2012).....	75
IV.2.2	ISO 9001:2008.....	76
IV.3	Identifikasi <i>Requirements</i> Sesuai Kategori 1 <i>Malcolm Baldrige for Performance Excellence</i> (2011-2012) dan Standar ISO 9001:2008	76
IV.4	Analisis Metode <i>Benchmarking</i>	77
Bab V	Perancangan dan Analisis Hasil Rancangan	78
V.1	Identifikasi <i>Requirements</i> Sistem Kepemimpinan	78
V.1.1	<i>Leadership</i>	78
V.1.2	<i>Governance</i>	83
V.1.3	<i>Ethics, Regulation and Accreditation</i>	85
V.1.4	<i>Society</i>	86
V.2	Verifikasi Hasil Perancangan.....	88

V.3	Analisis Hasil Rancangan	88
V.3.1	<i>Leadership</i>	88
V.3.2	<i>Organizational Governance</i>	90
V.3.3	<i>Ethics, Regulation and Accreditation</i>	90
V.3.4	<i>Society</i>	91
V.3.5	<i>PDCA Leadership System</i>	91
V.3.6	<i>Communication and Learning Media</i>	92
V.3.7	Sistem Komunikasi Internal	92
V.3.8	<i>Performance Review</i>	93
V.3.9	Tanggung Jawab Terhadap Publik.....	93
V.3.10	Penanganan <i>Public Concern</i>	93
V.3.11	IT Telkom <i>Key Communities</i>	94
Bab VI	Kesimpulan dan Saran.....	104
VI.1	Kesimpulan	104
VI.2	Saran.....	105
	DAFTAR PUSTAKA.....	106