

ABSTRAK

Telkom Foundation merupakan gabungan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) dan Yayasan Sandhykara Putra Telkom (YSPT) dengan struktur organisasi dan proses bisnisnya yang baru. Banyak fungsi dan standar yang tidak berjalan dengan baik. Salah satunya adalah proses bisnis terkait dengan pengembangan pegawai melalui pendidikan lanjut. Untuk mengidentifikasi masalah ini harus diidentifikasi dari segi manajemen level yang berdasarkan Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) yang nantinya dijadikan dokumentasi dalam bentuk *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagaimana diatur dalam ISO 9001:2008.

Data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu data proses bisnis *existing* pengembangan pegawai melalui pendidikan lanjut, peraturan kepegawaian, dan SOTK. Setelah itu dilakukan perbandingan antara proses bisnis *existing* dengan framework *American Productivity & Quality Center* (APQC) dan ISO 9001:2008 klausul 6.2 yang nantinya akan didapatkan gap dari perbandingan tersebut.

Hasil dari gap digunakan untuk mengidentifikasi setiap prosesnya berdasarkan manajemen level yang terdiri dari strategi, taktis, dan operasional, setelah itu merancang SOP pada bagian operasional. Dengan ini akan didapatkan perbaikan-perbaikan yang akan dilakukan berdasarkan kondisi aktual direktorat di Telkom Foundation.

Adapun hasil dari penelitian ini adalah proses bisnis pada level strategi, taktis, dan operasional. Pembuatan SOP usulan pada level operasional yang terdiri dari prosedur pendidikan lanjut, dan *Key Performance Indicators* (KPI) proses pendidikan lanjut dan KPI outputnya.

Kata kunci: *Standard Operating Procedure*, APQC, ISO 9001:2008 klausul 6.2., Proses Bisnis, Manajemen level