

ABSTRAK

SMK Telkom Bandung merupakan salah satu SMK swasta yang selalu mengikuti perkembangan di bidang mutu sebagai langkah untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat setiap tahunnya. Salah satu tindakan yang dilakukan oleh SMK Telkom Bandung untuk mengantisipasi hal tersebut adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan siswa sebagai pelanggan primer yang digunakan sebagai cara untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang telah diberikan oleh SMK Telkom Bandung. Pengukuran tingkat kepuasan siswa tersebut dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dilakukan secara *online* melalui *google forms* dan disebar melalui media sosial *line*. Selain itu, dalam rangka peningkatan mutu SMK Telkom Bandung juga melakukan *upgrade* sistem manual mutu menjadi ISO 9001:2015. Penelitian ini berfokus kepada perancangan proses pengukuran kepuasan siswa sebagai pelanggan primer berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 9.1.2 mengenai kepuasan pelanggan. Perancangan proses pengukuran kepuasan siswa tersebut dibuat guna memperbaiki konsistensi alur proses pengukuran kepuasan siswa yang telah dilakukan di SMK Telkom Bandung dan sebagai acuan alur proses sekaligus pemenuhan *requirement* informasi terdokumentasi pada ISO 9001:2015. Proses perancangan dimulai dari identifikasi *gap* antara kondisi eksisting dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 9.1.2 dan teori mengenai langkah *customer satisfaction measurement*. Setelah itu, dilakukan pertimbangan resiko yang akan menghasilkan *risk register* dimana *risk register* tersebut akan menjadi salah satu pertimbangan dalam perancangan proses usulan. Hasil rancangan proses tersebut kemudian menghasilkan usulan proses pengukuran kepuasan siswa yang dilakukan perbaikan kembali dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* langkah ke enam yaitu *apply improvement technique* dengan menggunakan *tools value added assessment, simplifying* dan *automation tools*. Perbaikan yang telah dilakukan akan menghasilkan standar proses usulan berupa SOP Pengukuran Kepuasan Siswa yang didukung oleh aplikasi *Joget workflow*.

Kata kunci: kepuasan siswa, ISO 9001:20015, *risk register*, *Business Process Improvement*, SOP.