

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Perumusan Masalah.....	5
I.3. Tujuan Penelitian.....	5
I.4. Batasan Penelitian	5
I.5. Manfaat Penelitian.....	6
I.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1. Sistem Manajemen Mutu (SMM).....	8
II.2. Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015	8
II.3. Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif	9
II.4. Pengajaran	10
II.5. Manajemen Risiko.....	10
II.6. <i>Risk Based Thinking</i>	10
II.5.1. <i>Risk Register</i>	14
II.7. Perancangan Proses	15
II.8. Perbandingan Metode Perbaikan Proses Bisnis	16
II.9. Metode <i>Bussiness Process Improvement</i>	17
II.10. <i>Standard Operational Procedure (SOP)</i>	19

II.10.1. Bentuk SOP	19
II.10.2. Penulisan SOP	20
II.11. <i>Key Performance Indicators</i>	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
III.1 Model Konseptual	22
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	23
III.2.1. Tahap Pengumpulan Data	25
III.2.2. Tahap Pengolahan Data.....	26
III.2.3. Tahap Perancangan	29
III.2.4. Tahap Analisis.....	31
III.2.5. Tahap Hasil	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	32
IV.1. Pengumpulan Data.....	32
IV.1.1. Data Primer	32
IV.1.2. Data Sekunder	34
IV.2. Pengolahan data	38
IV.2.1. Analisis <i>Gap</i>	38
IV.2.2. <i>Risk Assesment</i>	38
IV.2.3. Perlakuan Risiko	44
IV.2.4. <i>Risk Register</i>	48
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS.....	50
V.1. Perancangan.....	50
V.1.1. Perbaikan Proses Menggunakan <i>Tools Apply Improvement</i> <i>Technique</i> Pada Proses Penyelesaian Ketidaksesuaian	50
V.1.2. Perancangan Proses Tindakan Korektif berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 4.4.1	52
V.2. Analisis Hasil Perancangan Proses.....	57
V.2.1. Analisis Kesesuaian Hasil Rancangan dengan Analisis <i>Gap</i>	57
V.2.2. Analisis Hasil Rancangan Proses Penyelesaian Ketidaksesuaian Terhadap Kegiatan Perkuliahan Menyesuaikan <i>Requirement ISO 9001:2015</i> Klausul 10.2	58
V.2.3. Analisis Hasil Rancangan Proses Tindakan Korektif Terhadap Kegiatan Pengajaran berdasarkan <i>Risk Register</i>	60

V.2.4. Analisis Hasil Rancangan Proses Tindakan Korektif Pelanggan Berdasarkan Hasil <i>Business Process Improvement</i>	60
V.2.5. Analisis Hasil Rancangan Proses Tindakan Korektif Terhadap Kegiatan Perkuliahan yang Mengacu Pada Tujuan Proses.....	61
V.2.6. Analisis Usulan Aplikasi Portal Tindakan Korektif SMK Telkom	62
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	63
VI.1. Kesimpulan	63
VI.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN A	A
LAMPIRAN B	B
LAMPIRAN C	C
LAMPIRAN D	D
LAMPIRAN E	E