

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan berfokus kepada perbaikan *Standard Operating Procedure* (SOP) Audit Mutu Internal di SMK Telkom yang telah ada sebelumnya untuk dilakukan perbaikan berdasarkan standar *ISO* yang baru. *Requirement* yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan proses Audit Mutu Internal tersebut adalah *ISO 9001:2015* Klausul 9.2 dan *ISO 19011:2011*. Kedua *requirement* tersebut digabungkan dengan melakukan integrasi sehingga didapatkan suatu *requirement* yang dijadikan acuan dalam penelitian ini. Selanjutnya hasil dari integrasi *requirement* tersebut akan dilakukan identifikasi *gap* dengan kondisi aktual dan *SOP* audit mutu internal eksistng sehingga didapatkan *gap* yang belum memenuhi hasil dari integrasi *requirement*. Selain itu dengan digunakannya *ISO 9001:2015*, mengharuskan penggunaan *risk based thinking* yaitu analisis potensi risiko yang mungkin terjadi dalam proses pelaksanaan audit mutu internal. Data potensi risiko yang didapatkan dari hasil pengolahan data melalui tahapan *risk assessment* dan penanganan risiko dirangkum menjadi *risk register*. Selanjutnya *gap* dan *risk register* yang telah diperoleh dijadikan pedoman dalam melakukan proses rancangan audit mutu internal usulan sehingga diperoleh rancangan SOP Audit Mutu Internal yang baru. Pada penelitian ini juga menggunakan perbaikan proses bisnis berdasarkan metode *Business Process Improvement* untuk memperoleh proses bisnis yang optimal sesuai dengan fungsi dan kegunaannya. Hasil dari penelitian ini adalah rancangan *SOP* yang telah sesuai dengan integrasi *requirement* serta telah mempertimbangkan risiko yang mungkin dapat terjadi yang nantinya dapat memberikan dampak negatif terhadap proses audit mutu internal di SMK Telkom. Selain itu pada tahap pengaplikasin hasil penelitian dirancang portal audit mutu internal menggunakan aplikasi berbasis web yaitu *joget workflow* yang nantinya diharapkan dapat memudahkan proses pelaksanaan dan penyimpanan hasil Audit Mutu Internal di SMK Telkom.

Kata Kunci : Audit Mutu Internal, *SOP*, *ISO 9001:2015*, *ISO 19011:2011*, *Risk Based Thinking*, *risk register*, *gap*, *Business Process Improvement*.