

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | iii |
| ABSTRACT..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR SINGKATAN | xiv |
| DAFTAR ISTILAH | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang | 1 |
| I.2 Perumusan Masalah..... | 2 |
| I.3 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| I.4 Batasan Penelitian | 3 |
| I.5 Manfaat Penelitian..... | 3 |
| I.6 Sistematika Penulisan..... | 4 |
| BAB 2 LANDASAN TEORI..... | 6 |
| II.1 Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 | 6 |
| II.2 Manajemen Penanganan Keluhan berdasarkan ISO 10002:2014 | 6 |
| II.3 Manajemen Penanganan Keluhan | 9 |

| | | |
|---------|--|----|
| II.3.1 | Komitmen..... | 9 |
| II.3.2 | Fasilitas | 9 |
| II.3.3 | Sumber Daya..... | 10 |
| II.3.4 | Pembelajaran | 10 |
| II.3.5 | Panduan..... | 11 |
| II.4 | <i>Risk Based Thinking</i> | 11 |
| II.5 | Siklus PDCA | 11 |
| II.6 | Perancangan Proses | 14 |
| II.6.1 | Persyaratan Proses Menurut ISO 9001:2015 Klausul 4.4.1 | 15 |
| II.7 | Standard Operating Procedure (SOP)..... | 15 |
| II.7.1 | Manfaat SOP | 16 |
| II.7.2 | Format Umum SOP..... | 17 |
| II.7.3 | Penulisan SOP..... | 18 |
| II.8 | Bussiness Process Improvement (BPI)..... | 19 |
| II.8.1 | Langkah-Langkah dalam Bussiness Process Improvement | 19 |
| II.8.2 | Pendekatan Improvement Technique Wheel | 20 |
| II.8.3 | Alasan Penggunaan Bussiness Process Improvement (BPI)..... | 21 |
| II.9 | Risk Management..... | 23 |
| II.9.1 | Risk Assessment | 24 |
| II.9.2 | Perlakuan Risiko | 26 |
| II.9.3 | Risk Register | 27 |
| II.10 | Flowchart..... | 27 |
| II.10.1 | Pengertian Flowchart | 28 |
| II.10.2 | Pedoman-Pedoman dalam Membuat Flowchart | 28 |
| II.10.3 | Simbol-Simbol Flowchart | 28 |
| II.11 | Komunikasi | 30 |

| | | |
|---|--|----|
| II.13 | Key Performance Indicator..... | 31 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | | 32 |
| III.1 | Model Konseptual | 32 |
| III.2 | Sistematika Pemecahan Masalah..... | 34 |
| III.2.1 | Tahap Pengumpulan Data | 35 |
| III.2.2 | Tahap Pengolahan Data..... | 35 |
| III.2.3 | Tahap Perancangan | 37 |
| III.2.4 | Tahap Analisis..... | 39 |
| III.2.5 | Tahap Kesimpulan dan Saran..... | 39 |
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA..... | | 40 |
| IV.1 | Pengumpulan Data | 40 |
| IV.1.1 | Data Primer | 40 |
| IV.1.2 | Data Sekunder | 44 |
| IV.2 | Pengolahan Data..... | 53 |
| IV.2.1 | Identifikasi Gap..... | 54 |
| IV.2.2 | Risk Assessment | 56 |
| IV.2.3 | Perlakuan Risiko | 63 |
| IV.2.4 | Risk Register | 67 |
| BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS..... | | 69 |
| V.1 | Perancangan Proses Penanganan Keluhan Siswa Bermasalah..... | 69 |
| V.1.1 | Menentukan <i>Input</i> dari Proses Penanganan Keluhan Siswa Bermasalah..... | 69 |
| V.1.2 | Menentukan <i>Output</i> dari Proses Penanganan Siswa Bermasalah ... | 69 |
| V.1.3 | Menentukan Urutan Proses Bisnis Penanganan Siswa Bermasalah | 69 |
| V.1.4 | Deskripsi Kerja Usulan | 72 |

| | | |
|-----------------------------------|--|----|
| V.1.5 | Perbaiki Proses Penanganan Siswa Bermasalah Menggunakan Metode <i>Bussiness Process Improvement</i> | 73 |
| V.1.6 | Usulan Proses Penanganan Siswa Bermasalah | 73 |
| V.1.7 | Menetapkan <i>Key Performance Indicator</i> Proses Penanganan Keluhan | 76 |
| V.1.8 | Perancangan SOP Penanganan Siswa Bermasalah | 78 |
| V.1.9 | Verifikasi..... | 78 |
| V.2 | Analisis Rancangan Proses Penanganan Siswa Bermasalah | 78 |
| V.2.1 | Analisis Rancangan Proses Penanganan Siswa Bermasalah Berdasarkan Gap <i>Requirement</i> | 78 |
| V.2.2 | Analisis Rancangan Proses Penanganan Siswa Bermasalah Berdasarkan <i>Risk Register</i> | 81 |
| V.2.3 | Analisis Rancangan Proses Penanganan Siswa Bermasalah Berdasarkan Objektif Proses..... | 81 |
| V.2.4 | Analisis Rancangan Proses Penanganan Siswa Bermasalah Berdasarkan Hasil <i>Bussiness Process Improvement</i> | 82 |
| V.2.6 | Analisis Hasil Rancangan Proses Berdasarkan Aplikasi Berbasis Web | 83 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | | 86 |
| VI.1 | Kesimpulan..... | 86 |
| VI.2 | Saran | 87 |
| VI.2.1 | Saran untuk SMK Telkom | 87 |
| VI.2.2 | Saran untuk Peneliti Selanjutnya | 87 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 88 |