

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	I
<i>ABSTRACT</i> .....	II
KATA PENGANTAR .....	IV
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR GAMBAR .....	VIII
DAFTAR TABEL.....	IX
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	XI
DAFTAR ISTILAH .....	XII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIII
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	3
I.3 Tujuan Penelitian .....	3
I.4 Batasan Penelitian .....	3
I.5 Manfaat Penelitian .....	4
I.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Sistem Manajemen Mutu .....	6
II.2 ISO 9001:2015 .....	7
II.3 Standar Operating Procedure .....	8
II.4 Business Process Improvement.....	9
II.5 Borang Akreditasi Program Studi bagian pembelajaran .....	13
II.6 Perkuliahan.....	14
II.7 Manajemen Risiko .....	15
II.8 Model SMART (Strategic, Management Analysis and Reporting Technique).....	17
II.9 Joget Workflow V5 .....	18
II.10 Maturity Model .....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
III.1 Model Konseptual .....	20
III.2 Sistematika Penyelesaian Masalah.....	21

III.2.1	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	22
III.2.2	Tahap Perancangan.....	26
III.2.3	Tahap Analisis .....	26
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran .....	26
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....	27
IV.1	Pengumpulan Data .....	27
IV.1.1	Data Primer .....	27
IV.1.2	Data Sekunder .....	28
IV.2	Pengolahan Data.....	35
IV.2.1	Integrasi ISO 9001:2015 dan Borang Akreditasi Program Studi Bagian Pembelajaran .....	35
IV.2.2	Identifikasi <i>Gap</i> Antara Requirement dan Kondisi Aktual...	35
IV.2.3	Tujuan Proses Perkuliahan .....	35
IV.2.4	Risk Assessment.....	36
IV.2.5	Risk Register .....	47
BAB V	PERANCANGAN DAN ANALISIS.....	48
V.1	Perancangan Proses Perkuliahan.....	48
V.1.1	Menentukan <i>Input</i> dan <i>Output</i> untuk Proses Perkuliahan .....	48
V.1.2	Rancangan Peta Proses Perkuliahan.....	49
V.1.3	Menentukan Pengukuran <i>Key Performance Indicator</i> untuk Rancangan Proses Perkuliahan.....	50
V.1.4	Tanggung jawab dan Wewenang untuk Rancangan Proses Perkuliahan .....	51
V.1.5	Perbaikan Proses Perkuliahan Menggunakan <i>Business Process Improvement</i> .....	52
V.1.6	Perancangan SOP Perkuliahan .....	54
V.1.7	Verifikasi .....	54
V.2	Analisis Rancangan SOP Perkuliahan di Universitas Telkom.....	54
V.2.1	Analisis SOP Proses Perkuliahan dengan <i>Gap</i> Integrasi <i>Antar Requirement</i> .....	54
V.2.2	Analisis SOP Proses Perkuliahan Berdasarkan <i>Risk Register</i> 56	
V.2.3	Analisis <i>Maturity Level</i> Proses Perkuliahan.....	57
V.2.4	Analisis SOP Proses Perkuliahan Berdasarkan Objektif Proses.....	57
V.2.5	Analisis SOP Proses Perkuliahan Berdasarkan Hasil <i>Business Process Improvement</i> .....	57
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	59
VI.1	Kesimpulan .....	59
VI.2	Saran.....	59
VI.2.1	Saran untuk Universitas Telkom.....	59

VI.2.2 Saran untuk Peneliti selanjutnya.....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	64