

DAFTAR ISI

ABSTRAK	1
ABSTRACT	2
HALAMAN PENGESAHAN	3
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	4
KATA PENGANTAR.....	5
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	9
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR ISTILAH	11
DAFTAR LAMPIRAN.....	12
BAB I PENDAHULUAN.....	13
I.1 Latar Belakang	13
I.2 Alternatif Solusi	15
I.3 Rumusan Masalah	16
I.4 Tujuan Penelitian	16
I.5 Manfaat Penelitian	17
I.6 Sistematika Penulisan	17
BAB II LANDASAN TEORI	19
II.1 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>.....	19
II.2 ISO 9001:2015.....	19
II.3 ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	21
II.4 Proses	22
II.5 Proses Bisnis.....	22
II.6 <i>Business Process Improvement</i>.....	22

II.7	<i>Business Process Modelling and Notation (BPMN)</i>	27
II.8	<i>Process Classification Framework (PCF)</i>	30
II.9	Alasan Pemilihan Metode	32
BAB III METODOLOGI PERANCANGAN		35
III.1	Sistematika Penyelesaian Masalah	35
III.1.1	Tahap Pendahuluan	37
III.1.2	Tahap Pengumpulan Data.....	37
III.1.3	Tahap Pengolahan Data dan Perancangan	37
III.1.4	Tahap Analisis Hasil Rancangan	38
III.1.5	Tahap Kesimpulan dan Saran	38
III.2	Batasan dan Asumsi Tugas Akhir	38
III.3	Identifikasi Komponen Sistem Terintegrasi	39
III.4	Rencana Waktu Penyelesaian Tugas Akhir.....	39
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		41
IV.1	Pengumpulan Data	41
IV.1.1	Data Primer	41
IV.1.2	Data Sekunder	49
IV.2	Pengolahan Data.....	50
IV.2.1	Analisis Proses Bisnis Ekisting menggunakan <i>Process Classification Framework (PCF)</i>	50
IV.2.2	Identifikasi dan Analisis <i>Gap</i>	53
IV.3	Spesifikasi dan Standar Rancangan	55
IV.4	Perancangan.....	56
IV.3.1	Analisis <i>Value Added</i> dan <i>Improvement</i>	56
IV.3.2	Menetapkan Tujuan, Input, dan Output pada Pengukuran Kepuasan Mahasiswa	57

IV.3.3	Perancangan Uraian Alur Proses (Proses Bisnis) Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Usulan	58
IV.3.4	Perancangan SOP Pengukuran Kepuasan Mahasiswa	59
BAB V	ANALISIS.....	60
V.1	Verifikasi dan Validasi.....	60
V.1.1	Verifikasi.....	60
V.1.2	Validasi	60
V.2	Evaluasi Hasil	61
V.3	Analisis dan Implementasi Hasil Rancangan	62
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
VI.1	Kesimpulan.....	64
VI.2	Saran.....	64
VI.2.1	Saran terhadap Laboratorium Prodi Sistem Informasi.....	64
VI.2.2	Saran terhadap Peneliti Selanjutnya.....	64
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN A - ANALISIS <i>VALUE ADDED</i> DAN <i>IMPROVEMENT</i>		67
LAMPIRAN B - SOP PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA		70
LAMPIRAN C - LEMBAR <i>CHECKLIST</i> VERIFIKASI.....		77
LAMPIRAN D - DATA PERTANYAAN WAWANCARA		80