

ABSTRAK

Program Studi (Prodi) Teknik X merupakan salah satu prodi dalam Fakultas Teknik Y. Dalam proses belajar mengajarnya, terdapat kegiatan praktikum yang dilaksanakan oleh laboratorium terkait. Setiap modul terakhir sesuai aturan dari Prodi, terdapat kegiatan *feedback* atau umpan balik kegiatan praktikum maupun laboratorium terkait, yaitu berupa pengisian kuesioner secara *online* yaitu melalui media *microsoft forms*. Kegiatan pengambilan *feedback* sudah berjalan selama ini, tetapi belum memiliki panduan dokumen secara tertulis dalam pelaksanaannya. Apabila tidak memiliki panduan dokumen secara tertulis ini maka laboran tidak mengikuti prosedur yang seharusnya dilakukan, sehingga tidak sesuai tujuan dari proses yang dilakukan yaitu agar efektif dan efisien. Serta, akan sulit untuk melakukan *tracing* atau penelusuran jika terdapat permasalahan dalam proses pelaksanaannya, karena tidak tertulis serta dijelaskan secara resmi *jobdesk* dari masing-masing pelaku proses persiapan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan praktikum di laboratorium Prodi Teknik X.

Melakukan perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) persiapan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan praktikum pada Program Studi Teknik X, digunakan standar mutu ISO 9001:2015 klausul 9.1.2 mengenai kepuasan pelanggan dan metode *Business Process Improvement* (BPI). Dan untuk mengetahui akar permasalahan, dilakukan wawancara kepada laboran dan kepala laboratorium terkait dan digambarkan dalam bentuk diagram *fishbone*.

Sehingga dari hasil rancangan tersebut dibuat kedalam bentuk SOP yang dapat digunakan oleh Prodi sebagai panduan dalam persiapan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan praktikum. Sehingga, melalui SOP yang telah dirancang diharapkan agar Prodi dapat melakukan sosialisasi serta persiapan pengukuran kepuasan mahasiswa sesuai dengan prosedur yang sudah sesuai dengan ISO 9001:2015 klausul 9.1.2.

Kata kunci : ISO, ISO 9001:2015, SOP, BPI, Kepuasan Mahasiswa, Persiapan Pengukuran