

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xvi
DAFTAR ISTILAH	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
Bab I Pendahuluan.....	24
I.1 Latar Belakang	24
I.2 Perumusan Masalah.....	28
I.3 Tujuan Penelitian	28
I.4 Batasan Penelitian	28
I.5 Manfaat Penelitian	29
I.6 Sistematika Penulisan.....	29
Bab II Landasan Teori	31
II.1 Penelitian Terkait	31
II.3 Definisi Mutu	33
II.4 Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT).....	34
II.5 Sistem Manajemen Mutu.....	35
II.6 ISO	37
II.7 The Malcolm Baldrige for Performance Excellence (MBPE).....	38
II.8 Kategori MBPE untuk Bidang Pendidikan.....	40
II.9 Sistem Penilaian <i>Malcolm Baldrige</i>	47
II.9.1 Nilai dan Konsep MBNQA	50
II.10 Benchmarking.....	53
II.10.1 Tipe <i>benchmarking</i>	53
II.10.2 Tahapan Benchmarking	53
II.11 Siklus PDCA.....	56
Bab III Metodologi Penelitian.....	58
III.1 Model Konseptual	58
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	59

III.3	Tahap Pengumpulan Data.....	60
III.4	Tahap Pengolahan Data.....	61
III.5	Tahap Perancangan	61
III.5.1	Integrasi Requirement ISO 9001:2008 dengan Malcolm Baldrige for Performance Excellence (MBPE) 2011-2012	61
III.5.2	Verifikasi Kesesuaian <i>Requirement</i>	62
III.5.3	Analisis Metode <i>Benchmarking</i>	62
III.5.4	Rancangan Sistem Manajemen Proses IT Telkom	63
III.5.5	Verifikasi Kesesuaian Rancangan	64
III.6	Tahap Analisis	64
III.6.1	Analisis Kondisi <i>Existing</i> kriteria standard mutu IT Telkom ISO 9001:2008 dengan Integrasi kriteria Standar Mutu <i>Malcolm Baldrige for Performance Excellence (MBPE)</i>	64
III.7	Tahap Kesimpulan dan Saran	65
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	66
IV.1	Data Primer	66
IV.1.1	Profil IT Telkom.....	66
IV.1.2	Visi IT Telkom	66
IV.1.3	Tujuan	67
IV.1.4	Struktur Organisasi	67
IV.1.5	Dokumen Pendukung Kondisi Eksisting di IT Telkom.....	71
IV.2	Data Sekunder.....	71
IV.2.1	Kategori 6 (Operation Process) Malcolm Baldrige for Performance Excellence (2011-2012).....	72
IV.2.2	ISO 9001:2008.....	73
IV.2.3	Identifikasi <i>Requirements</i> Sesuai Kategori 1 <i>Malcolm Baldrige for Performance Excellence</i> (2011-2012) dan Standar ISO 9001:2008.....	73
IV.2.4	Analisis Metode <i>Benchmarking</i>	74
Bab V	Analisis dan Usulan	75
V.1	Rancangan Sistem Manajemen Proses Usulan	75
V.1.1	Student-Focused and Process Results.....	75
V.1.2	Operational Process Effectiveness Results	76
V.1.3	Strategy Implementation Results.....	76
V.2	Verifikasi Hasil Perancangan.....	76
V.3	Analisis Hasil Rancangan.....	77
V.4	KPI (Key Performance Indicator).....	84
Tabel V-1	Ketersediaan <i>Requirement</i> dan Hasil Rancangan	85
Bab VI	Kesimpulan dan Saran.....	91
VI.1	Kesimpulan	91

VI.2	Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....		98