

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