

ABSTRAK

Kegiatan praktikum merupakan salah satu sarana penunjang dalam proses kegiatan perkuliahan selain dari pembelajaran dikelas. Kegiatan praktikum dilaksanakan pada laboratorium yang sesuai dengan mata kuliah yang bersangkutan. Untuk meningkatkan kualitas laboratorium sebagai sarana penunjang kegiatan perkuliahan, salah satu hal yang diperlukan adalah mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap praktikum. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap laboratorium, laboratorium menggunakan kuesioner online sebagai sarana pengumpulan data kepuasan mahasiswa. Pengukuran kepuasan mahasiswa ini diperlukan untuk mengetahui sudah sejauh mana laboratorium memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam hal praktikum dan untuk meningkatkan kualitas dari laboratorium. Penelitian ini berfokus kepada perancangan ulang proses pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap praktikum berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 9.1.2 mengenai kepuasan pelanggan.

Business Process Improvement merupakan sebuah pendekatan terstruktur yang digunakan untuk menganalisa sebuah aktivitas atau proses bisnis yang berfokus pada meningkatkan efektifitas dan efisiensi. Tujuan dari penelitian ini adalah merancang ulang proses bisnis sehingga lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaannya.

Perancangan proses persiapan dan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap praktikum dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi aktual dari pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa dan analisis gap dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 9.1.2. Selain itu ditentukan *input*, *output*, dan *improvement* dari proses bisnis yang berlangsung. Setelah itu perbaikan proses dilakukan menggunakan *Business Process Improvement*. Kemudian proses yang telah diperbaiki menghasilkan usulan proses persiapan dan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap praktikum.

Proses tersebut dibuat kedalam bentuk SOP yang dapat digunakan oleh fakultas sebagai panduan dalam pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap praktikum. melalui SOP ini diharapkan agar fakultas dapat memonitor, mengukur, menganalisis dan mengevaluasi hasil kegiatan praktikum di laboratorium.

Kata kunci: ISO 9001:2015, SOP, *Business Process Improvement*