

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**ANALISIS PROSES BISNIS DAN PERANCANGAN *STANDARD*
OPERATING PROCEDURE (SOP) PADA PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI BRTI MENGGUNAKAN
METODE *BENCHMARKING***

Telah disetujui dan disahkan pada Sidang Tugas Akhir
Program Studi Strata-1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri
Institut Teknologi Telkom

Oleh

RIZKY AGAM

NIM : 112081038

Bandung, Oktober 2012

Menyetujui :

Pembimbing

(Ir. Farda Hasun, MSc)