

## ABSTRAK

Universitas Telkom merupakan perguruan tinggi swasta yang telah tersertifikasi menerapkan Sistem Manajemen Mutu sesuai dengan ISO 9001:2008. ISO sebagai standar internasional telah menerbitkan standar baru yang menuntut Universitas Telkom untuk menerapkan ISO 9001:2015 sebagai bentuk dari perbaikan berencana dan berkelanjutan yang didukung oleh Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia nomor 50 tahun 2014 pada pasal 2. Pada ISO 9001:2015 terdapat persyaratan untuk perusahaan dalam melakukan audit internal dalam upaya untuk perbaikan efektifitas dari sistem manajemen mutu dan peluang peningkatan serta perbaikan yang telah diterapkan.

Perancangan SOP dilakukan dengan mengintegrasikan klausul 9.2 (audit internal) dengan Borang AIPT BAN-PT 2011 dan ISO 19011:2011 (pedoman pelaksanaan audit internal). Kondisi aktual dan SOP eksisting akan dibandingkan dengan *requirement* integrasi sehingga didapatkan *gap analysis* yang belum memenuhi hasil dari integrasi *requirement*. Perubahan yang utama dalam penerapan ISO 9001:2015 yaitu adanya penerapan *risk based thinking* yang diterapkan melalui *risk register*. *Risk register* disusun berdasarkan tahapan dari *risk assessment* dan *risk treatment* sebagai bentuk dari pengelolaan risiko dalam internal Universitas Telkom pada proses audit mutu internal. Hasil *gap analysis* dan penanganan risiko pada *risk register* akan dijadikan masukan dalam penyusunan SOP audit mutu internal. Dalam penyusunan SOP audit mutu internal mengacu kepada ISO 9001:2015 klausul 4.4.1. Kemudian proses bisnis yang telah dibuat akan dilakukan perbaikan menggunakan metode *business process improvement* pada tahap *apply improvement techniques*.

Hasil dari penelitian ini menghasilkan SOP audit mutu internal di Universitas Telkom yang telah terverifikasi memenuhi ketiga standar *requirement* serta telah mengantisipasi risiko yang berdampak pada kegagalan proses bisnis audit mutu internal. Dengan adanya SOP ini diharapkan mampu membantu Universitas Telkom untuk mencapai tujuan yang efektif dalam audit mutu internal sehingga tercipta suatu perbaikan mutu yang berkelanjutan yang melahirkan kepuasan terhadap pihak-pihak yang terkait.

**Kata Kunci :** SOP, *business process improvement*, ISO 9001:2015, Borang AIPT BAN 2011, ISO 19011:2011, *risk based thinking*, audit mutu internal.