

## ABSTRAK

Telkom Foundation merupakan suatu yayasan yang bergerak dibidang pendidikan yang sudah menerapkan sistem manajemen mutu berdasarkan standar ISO 9001:2008. Standar ISO 9001:2008 memiliki persyaratan untuk proses bisnis yang terdokumentasi. Namun khususnya untuk proses bisnis di *Direktorat Early and Primary Education* terdapat proses bisnis existing yang belum efektif sehingga perlu diperbaiki dahulu sebelum merancang SOP.

Perbaikan proses bisnis berpedoman kepada standar ISO 9001:2008. Data yang digunakan untuk perbaikan proses bisnis adalah data proses bisnis existing Direktorat *Early and Primary Education*, proses bisnis kritis, dan standar ISO 9001:2008. Perbaikan proses bisnis dimulai dari menentukan proses bisnis kritis menggunakan metode *management selection approach* dengan memperhatikan tingkat kepentingan proses bisnis. Setelah itu, proses bisnis kritis yang terpilih akan diperbaiki menggunakan metode *Business Process Improvement*. Tahap selanjutnya adalah proses analisis aktivitas untuk memperbaiki aktivitas yang belum efektif, kemudian dilakukan proses *streamlining* untuk meningkatkan keefektifan. Hasil dari proses analisis aktivitas dan *streamlining* menjadi dasar untuk perancangan SOP usulan.

Perancangan SOP usulan proses bisnis kritis dirancang berdasarkan standar ISO 9001:2008. Dilihat dari gap yang ditemukan tentang tindakan perbaikan maka akan disesuaikan dengan standar ISO 9001:2008 klausul 8.5.2 yang menjelaskan tentang tindakan perbaikan yang harus dilakukan. SOP usulan pada penelitian ini adalah SOP Tindakan Perbaikan *Early and Primary Education* Telkom *Foundation*.

**Kata kunci** : ISO 9001:2008, *Standard Operating Procedure*, *Business Process Improvement*, Proses Bisnis, Proses Bisnis Kritis