

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	3
I.4 Batas Penelitian.....	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
II.1 ISO 9000	6
II.1.1 ISO 9001:2008	7
II.2 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	8
II.2.1 Definisi.....	8
II.2.2 Bentuk-bentuk <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	8
II.3 Pendekatan Proses Bisnis Kritis.....	10
II.4 Perbaikan Proses Bisnis	11
II.5 <i>Business Process Improvement (BPI)</i>	13
II.5.1 Definisi.....	13
II.5.2 Tahap-tahap <i>Business Process Improvement (BPI)</i>	14
II.5.3 Analisis Aktivitas	16
II.6 Alasan Pemilihan Metode	18
II.7 Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
III.1 Model Konseptual	20
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	22
III.2.1 Tahap Pengumpulan Data	22
III.2.1.1 Identifikasi Kebutuhan Data	22

III.2.2	Tahap Pengolahan Data.....	23
III.2.2.1	Identifikasi Proses Bisnis Kritis.....	23
III.2.3	Tahap Analisis.....	23
III.2.3.1	Analisis Aktivitas.....	23
III.2.3.2	<i>Streamlining</i>	23
III.2.3.3	Perancangan SOP.....	24
III.2.3.4	Verifikasi.....	24
III.2.3.5	Analisis Hasil Rancangan SOP.....	24
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	24
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	25
IV.1	Pengumpulan Data.....	25
IV.1.1	Profil Telkom Foundation.....	25
IV.1.2	Visi dan Misi.....	25
IV.1.2.1	Visi.....	25
IV.1.2.2	Misi.....	25
IV.1.3	Tujuan.....	26
IV.1.4	Core Values.....	26
IV.1.5	Struktur Organisasi.....	27
IV.1.6	Proses Bisnis Existing.....	29
IV.2	Pengolahan Data.....	33
IV.2.1	Proses Bisnis Kritis.....	33
IV.3	Persyaratan Mutu Berdasarkan ISO 9001:2008.....	37
IV.4	Analisis GAP.....	39
BAB V	ANALISIS.....	41
V.1	Analisis Aktivitas dan <i>Streamlining</i>	41
V.1.1	Proses Bisnis MONEV Kinerja DIKDASMEN Early and Primary Education.....	42
V.1.1.1	Analisis Aktivitas dan <i>Streamlining</i>	42
V.2	SOP Usulan Tindakan Perbaikan <i>Early And Primary Education</i>	45
V.3	Verifikasi.....	46
V.4	Analisis Hasil Rancangan SOP.....	46
V.5	Analisis Implementasi SOP.....	48
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
VI.1	Kesimpulan.....	49
VI.2	Saran.....	50
	DAFTAR PUSTAKA.....	51