

## ABSTRAK

Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom) merupakan salah satu organisasi yang akan menerapkan Standar BAN PT dan ISO 9001:2008 sebagai standar pendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu. Kedua standar tersebut mensyaratkan adanya proses bisnis yang terdokumentasi. Namun, proses bisnis STISI Telkom khususnya bagian non-akademik masih belum efektif dan efisien sehingga proses bisnis tersebut harus diperbaiki sebelum dijadikan SOP.

Dalam perbaikan proses bisnis yang disesuaikan dengan Standar BAN PT dan ISO 9001:2008 ini, data yang digunakan adalah data proses bisnis *existing*, proses bisnis tidak sesuai STISI Telkom, Standar Akreditasi Program Studi dan klausul ISO 9001:2008. Setelah didapat data tersebut, dilakukan analisis proses bisnis yang dipersyaratkan kedua standar sehingga akan didapatkan proses bisnis *existing* yang sudah sesuai dengan kedua standar. Proses bisnis yang sudah sesuai inilah yang akan diperbaiki menggunakan metode BPI. Perbaikan dimulai dengan pemilihan proses bisnis kritis. Proses bisnis kritis dipilih menggunakan pendekatan *informed approach* dengan memperhatikan keinginan pelanggan, evaluasi kepentingan proses bisnis dan peluang untuk diperbaiki. Setelah didapat proses bisnis kritis, akan dilakukan analisis aktivitas dan analisis *streamlining* untuk masing-masing proses sehingga akan didapatkan proses bisnis yang efektif dan efisien. Langkah selanjutnya adalah membuat SOP untuk mendokumentasikan proses bisnis yang sudah sesuai dengan standar.

Rancangan yang diusulkan dalam penelitian ini adalah (1) proses bisnis bagian non-akademik STISI Telkom yang sesuai dengan Standar Akreditasi Program Studi dan ISO 9001:2008, (2) SOP yang memuat proses bisnis yang lebih efektif dan efisien. Nama-nama SOP tersebut adalah (a) SOP Pengendalian Kehadiran Pegawai, (b) SOP Penanganan Keluhan Mahasiswa, (c) SOP Bimbingan dan Konseling, (d) SOP Pembuatan SK, (e) SOP Survei, (f) SOP Survei Industri, (g) SOP Peminjaman Kendaraan Bermotor Dinas.

Kata kunci : *Standard Operating Procedure*, Standar Akreditasi Program Studi, ISO 9001:2008, BPI