

## ABSTRAK

Politeknik Telkom merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang akan menerapkan Sistem Penjaminan Mutu yang wajib dilakukan oleh perguruan tinggi. Standar penjaminan mutu yang akan dilaksanakan adalah Standar ISO 9001:2008 dan BAN-PT. Kedua standar tersebut membutuhkan adanya proses bisnis yang terdokumentasi. Namun, proses bisnis di Politeknik Telkom khususnya bagian non akademik masih belum efektif dan efisien sehingga proses bisnis tersebut harus diperbaiki sebelum dijadikan dokumentasi berupa SOP.

Penelitian ini difokuskan terhadap persyaratan dan ISO 9001:2008 Klausul 4 dan 5 serta BAN-PT standar 1 dan 2. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data proses bisnis *existing* bidang non akademik di Politeknik Telkom, persyaratan ISO 9001:2008 klausul 4 dan 5; dan persyaratan BAN-PT standar 1 dan 2. Setelah didapat data tersebut, dilakukan identifikasi dan analisis proses bisnis yang disyaratkan kedua standar sehingga akan didapatkan proses bisnis *existing* bidang non akademik yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 4 dan 5 serta BAN-PT standar 1 dan 2. Kemudian dilakukan identifikasi proses bisnis kritis menggunakan pendekatan *management selection approach* dengan memperhatikan kepentingan proses bisnis dan peluang untuk diperbaiki. Setelah didapat proses bisnis kritis, akan dilakukan perbaikan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) dengan tahapan analisis aktivitas dan analisis *streamlining* untuk masing-masing proses sehingga akan didapatkan proses bisnis yang lebih efektif dan efisien. Langkah selanjutnya adalah membuat SOP untuk mendokumentasikan proses bisnis yang sudah sesuai dengan standar.

Hasil dari penelitian ini adalah (1) Proses Bisnis usulan bidang non akademik Politeknik Telkom yang sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 klausul 4 dan 5 serta BAN-PT standar 1 dan 2 (2) Rancangan SOP yang memuat proses bisnis yang lebih efektif dan efisien. Adapun SOP yang dihasilkan adalah (a) SOP Survei Kepuasan Mahasiswa, (b) SOP Penanganan Keluhan Mahasiswa, (c) SOP Pengelolaan Dana SPP Mahasiswa (d) SOP Rencana Mutu, (e) SOP Pengendalian Dokumen Internal, (f) SOP Penyelenggaraan Rapat Tinjauan Manajemen, (g) SOP Penetapan Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu.

Kata kunci : SOP, BAN-PT, ISO 9001:2008, Proses Bisnis, BPI