

Gambar I.1 perbandingan <i>presentase</i> total proses bisnis <i>existing</i> terhadap proses bisnis bidang non-akademik yang belum sesuai (belum terdokumentasi).....	5
Gambar I.2 perbandingan <i>presentase</i> total proses bisnis <i>existing</i> terhadap proses bisnis bidang non-akademik yang terdokumentasi namun tidak dijalankan.....	6
Gambar II.2 Fase – Fase Perbaikan Proses Bisnis.....	20
Gambar III.3 Model Konseptual.....	30
Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	32
Gambar IV.4 Struktur Organisasi Politeknik Telkom.....	43
Gambar IV.5 Struktur Organisasi Bagian Penjaminan Mutu.....	44
Gambar V.1 Prosedur Survei Kepuasan Mahasiswa Usulan.....	75
Gambar V.2. Prosedur Penanganan Keluhan Mahasiswa Usulan.....	78
Gambar V.3 Prosedur Pengelolaan Dana SPP Mahasiswa.....	81
Gambar V.4 Prosedur Rencana Mutu.....	85
Gambar V.6 Prosedur Penyelenggaraan Rapat Tinjauan Manajemen.....	91
Gambar V.7 Prosedur Penetapan Kebijakan dan Sasaran Mutu.....	95
Gambar V.8 Grafik Jawaban kuesioner Verifikasi pertanyaan 1.....	97
Gambar V.9 Grafik Jawaban kuesioner Verifikasi pertanyaan 2.....	98
Gambar V.10 Grafik Jawaban kuesioner Verifikasi pertanyaan 3.....	99
Gambar V.11 Grafik Jawaban kuesioner Verifikasi pertanyaan 4.....	99
Gambar V.12 Grafik Jawaban kuesioner Verifikasi pertanyaan 5.....	100
Gambar V.13 Grafik Jawaban kuesioner Verifikasi pertanyaan 6.....	101
Gambar V.14 Grafik Jawaban kuesioner Verifikasi pertanyaan 7.....	101
Gambar V.15 Grafik Jawaban kuesioner Verifikasi pertanyaan 8.....	102
Gambar V.16 Grafik Jawaban kuesioner Verifikasi pertanyaan 9.....	102
Gambar V.17 Grafik Jawaban kuesioner Verifikasi pertanyaan 10.....	103
Gambar V.18 Grafik Jawaban kuesioner Verifikasi pertanyaan 11.....	103

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Tabel Akreditasi Program Studi Politeknik Telkom.....	4
Tabel II.1 Jenis Standar ISO.....	14
Tabel II.2 Perbandingan Metode.....	23
Tabel II.3 Bentuk dan Kriteria SOP.....	26
Tabel II.4 Simbol-Simbol <i>Flowchart</i> .....	27
Tabel IV.2 Proses Bisnis di Unit Kemahasiswaan.....	44
Tabel IV.3 Proses Bisnis di Bagian Keuangan.....	45
Tabel IV.4 Proses Bisnis di Unit Kesekretariat.....	47
Tabel IV.5 Proses Bisnis di Unit Penjaminan Mutu.....	47
Tabel IV.6 Proses Bisnis di Unit Pemasaran.....	48
Tabel IV.7 Proses Bisnis di Unit Kerjasama.....	49
Tabel IV.8 Proses Bisnis di Unit Sumber Daya Manusia.....	49
Tabel IV.7 Keluhan Pelanggan Internal dan Eksternal.....	50
Tabel V.1 Proses bisnis <i>Existing</i> Sesuai Persyaratan ISO 9001:2008 Klausul 4 dan 5 serta BAN-PT Standar 1 dan 2.....	56
Tabel V.2 Usulan Sesuai Persyaratan ISO 9001:2008 Klausul 4 dan 5 serta BAN-PT Standar 1 dan 2.....	58
Tabel V.3 Klasifikasi Proses Bisnis Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	64
Tabel V.4 Klasifikasi Pemilihan Proses Kritis Berdasarkan Evaluasi Peluang Perbaikan.....	66
Tabel V.5 Pemilihan Proses Kritis Berdasarkan Metode <i>Management Selection Approach</i> .....	70
Tabel V.6 Rincian Aktivitas dan Pelaku Proses Bisnis Usulan Survei Kepuasan Mahasiswa.....	73
Tabel V.7 Perbandingan Klasifikasi Aktivitas Proses Bisnis <i>Existing</i> dan Usulan.....	75
Tabel V.8 Rincian Aktivitas dan Pelaku Proses Bisnis Penanganan Keluhan mahasiswa.....	76
Tabel V.9 Perbandingan Klasifikasi Aktivitas Proses Bisnis <i>Existing</i> dan Usulan.....	76
Tabel V.30 Rincian Aktivitas dan Pelaku Proses Bisnis Pengelolaan	

Dana SPP Mahasiswa.....	79
Tabel V.11 Perbandingan Klasifikasi Aktivitas Proses Bisnis <i>Existing</i> dan Usulan.....	80
Tabel V.42 Rincian Aktivitas dan Pelaku Proses Bisnis Rencana Mutu.....	83
Tabel V.13 Perbandingan Klasifikasi Aktivitas Proses Bisnis <i>Existing</i> dan Usulan.....	84
Tabel V.54 Rincian Aktivitas dan Pelaku Proses Bisnis Pengendalian Dokumen Internal.....	86
Tabel V.15 Perbandingan Klasifikasi Aktivitas Proses Bisnis <i>Existing</i> dan Usulan.....	87
Tabel V.16 Rincian Aktivitas dan Pelaku Proses Bisnis Usulan Penyelenggaraan Rapat Tinjauan Manajemen.....	89
Tabel V.17 Perbandingan Klasifikasi Aktivitas Proses Bisnis <i>Existing</i> dan Usulan.....	90
Tabel V.18 Rincian Aktivitas dan Pelaku Proses Bisnis Usulan Penetapan Kebijakan dan Sasaran Mutu.....	93
Tabel V.19 Perbandingan Klasifikasi Aktivitas Proses Bisnis <i>Existing</i> dan Usulan.....	94
Tabel V.20 Pengolahan Data Hasil Kuesioner Verifikasi.....	105
Tabel VI.6 Proses Bisnis <i>Existing</i> Sesuai <i>Requirement</i> ISO 9001:2008 Klausul 4 dan 5 serta BAN-PT Standar 1 dan 2.....	106
Tabel VI.2 Proses Bisnis Usulan Sesuai <i>Requirement</i> ISO 9001:2008 Klausul 4 dan 5 serta BAN PT Standar 1 dan 2.....	107
Tabel VI.3 Proses Bisnis Kritis Bidang Non-Akademik Politeknik Telkom...	108
Tabel VI.4 Proses Bisnis <i>Existing</i> dan Perbaikannya Menggunakan <i>Business Process Improvement</i> .....	109