

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xv
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Batasan Penelitian.....	8
I.5 Manfaat Penelitian	9
I.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
II.1 Proses Bisnis	11
II.1.1 Manfaat Organisasi Memiliki Proses Bisnis.....	11
II.1.2 Sasaran Perbaikan Proses Bisnis.....	11
II.2 Definisi Mutu	12
II.3 ISO 9000	13
II.4 Jenis Standar ISO	15
II.5 <i>International Workshop Agreement</i>	15
II.5.1 Umum	16
II.6 Prinsip-Prinsip Manajemen Kualitas	16
II.7 Hubungan dengan ISO 9001	16
II.8 Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).....	17
II.9 <i>Business Process Improvement</i>	18
II.9.1 Analisis Aktivitas	19
II.9.2 Fase – fase perbaikan proses bisnis.....	21
II.9.2.1 Memilih Proses Bisnis untuk Diperbaiki	23
II.10 Alasan Pemilihan Metode	24
II.11 <i>Standard Operational Procedure</i>	26
II.11.1 Manfaat <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP).....	26
II.11.2 Bentuk <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP)	27

II.11.3	Penulisan <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP)	29
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	30
III.1	Model Konseptual	30
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	32
III.2.1	Tahap Pendahuluan	33
III.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	34
III.2.3	Tahap Analisis dan Usulan	35
III.2.3.1	Identifikasi Proses Bisnis Non-akademik Berbasis <i>Requirement</i> ISO 9001:2008 klausul 4 dan 5 serta Akreditasi BAN PTstandar 1 dan 2.....	35
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran	37
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	38
IV.	Data Primer	38
IV.1	Profil Politeknik Telkom.....	38
IV.1.1	Visi dan Misi	38
IV.1.2	Tujuan	39
IV.1.3	Sasaran	39
IV.1.5	Struktur Organisasi	43
IV.2	Proses Bisnis <i>Existing</i> Bidang Non-Akademik Politeknik Telkom.....	44
IV.3	Identifikasi Keinginan Pelanggan Internal dan Eksternal.....	50
IV.2	Data Sekunder.....	52
IV.2.1	Kriteria Mutu Berdasarkan ISO 9001:2008 dan Standar BAN-PT	53
IV.2.1.1	Standar ISO 9001:2008.....	53
IV.2.1.2	Standar Akreditasi BAN-PT Program Studi	53
BAB V	PERANCANGAN	55
V.1	Identifikasi Proses Bisnis Non-akademik Politeknik Telkom Berdasarkan <i>Requirement</i> ISO 9001:2008 klausul 4 dan 5 serta Standar Akreditasi BAN PT standar 1 dan 2	55
V.2	Analisis Pemilihan Proses Bisnis Kritis.....	63
V.3	Analisis Aktivitas dan Analisis <i>Streamlining</i>	72
V.3.1	Proses Bisnis Survei Kepuasan Mahasiswa	72
V.3.2	Proses Bisnis Penanganan Keluhan Mahasiswa	75
V.3.3	Proses Bisnis Pengelolaan Dana SPP Mahasiswa.....	79
V.3.4	Proses Bisnis Rencana mutu	82
V.3.5	Proses Bsnis Pengendalian Dokumen Internal.....	86
V.3.6	Proses Bisnis Penyelenggaraan Rapat Tinjauan Manajemen.....	88
V.3.7	Proses Bisnis Penetapan Kebijakan dan Sasaran Mutu.....	93
V.4	Rancangan Standard Operating Procedure (SOP) Usulan	96
V.5	Verifikasi Kesesuaian Rancangan.....	97
V.5.1	Hasil Analisis Kuesioner.....	97

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	107
VI.1 Kesimpulan	107
VI.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR GAMBAR