

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

SINGKATAN	Nama Pemakaian	Pertama kali pada halaman
SNP	Standar Nasional Pendidikan	1
BAN-PT	Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi	2
SPM-PT	Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi	2
SPMI	Sistem Penjaminan Mutu Internal	2
SPME	Sistem Penjaminan Mutu Eksternal	2
ISO	<i>International Standard Organisation</i>	2
SOP	<i>Standard Operating Procedures</i>	5
BPI	<i>Business Process Improvement</i>	8
IWA 2	<i>International Workshop Agreement</i>	8
RVA	<i>Real Value-Added</i>	16
BVA	<i>Business Value -Added</i>	16
NVA	<i>Non Value-Added</i>	16
BPA	<i>Business Process Automation</i>	22
BPR	<i>Business Process Reengineering</i>	22

DAFTAR ISTILAH

- BVA : *Business Value Added (BVA)* merupakan proses yang dilakukan oleh pihak manajemen yang bersifat mendukung, mengontrol, memonitor fungsi bisnis internal tetapi bernilai kecil bahkan tidak bernilai bagi pelanggan.
- Dokumentasi : Pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan (seperti gambar, kutipan, dan bahan referensi lain).
- ISO : Setpetunjuk/ketentuan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu di dalam suatu organisasi.
- Klausul : Ketentuan tersendiri dari suatu perjanjian, yang salah satu pokok atau pasalnya diperluas atau dibatasi; yang memperluas dan membatasi.
- NVA : *Non Value Added(NVA)* merupakan aktivitas yang tidak diperlukan dalam suatu proses. Proses ini nantinya akan dihilangkan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
- RVA : *Real Value Added(RVA)* merupakan aktivitas –aktivitas yang mengubah *input* menjadi *output* yang sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan nilai guna kepada pelanggan.
- Standarisasi : Proses merumuskan, menetapkan, menerapkan dan merevisi standar, yang dilaksanakan secara tertib dan berkerjasama dengan semua pihak.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Hasil Wawancara Terhadap Unit Politeknik Telkom