

ABSTRAK

Perguruan Tinggi sebagai lembaga yang melakukan kegiatan pendidikan dituntut untuk mencetak lulusan berkualitas agar mampu bersaing secara nasional maupun internasional. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menetapkan standar mutu untuk menjaga konsistensi kualitas pendidikannya. Universitas Telkom yang memiliki tujuan menjadi *world class university*, memiliki kebutuhan untuk menetapkan standar mutunya menggunakan standar mutu internasional, yaitu ISO 9001:2008. Namun ISO 9001 telah menerbitkan versi terbarunya yaitu ISO 9001:2015, sehingga ISO 9001:2008 akan tidak berlaku dan Universitas Telkom perlu melakukan standarisasi kembali menggunakan ISO 9001:2015 untuk tetap menjaga konsistensi *outputnya*. Pada penelitian ini, diambil kasus *monitoring* dan evaluasi proses perkuliahan di Universitas Telkom. Melalui ISO 9001:2008, Universitas Telkom sudah melakukan standarisasi kegiatan *monitoring* dan pengendalian ketidaksesuaian proses akademik dan pendukung akademik serta kegiatan perkuliahan. Namun, berdasarkan hasil wawancara, pelaksanaan SOP *monitoring* dan pengendalian kesesuaian tidak terjalankan karena tidak adanya Laporan Ketidakesuaian yang dikirimkan oleh unit layanan fakultas atau universitas ke SAI. Sedangkan pelaksanaan SOP perkuliahan tidak mendokumentasi adanya proses *monitoring*, yang mengakibatkan perbedaan pelaksanaan proses *monitoring* di setiap Prodi. Maka dari itu terbentuk sebuah kebutuhan untuk membuat prosedur spesifik pada *monitoring* dan evaluasi perkuliahan yang memenuhi *requirement* ISO 9001:2015 dan juga menyesuaikan AIPT dan APSS. Pada perancangan SOP *monitoring* dan evaluasi perkuliahan juga dilakukan analisis *gap*, pertimbangan risiko menggunakan metode *risk assessment*, perbaikan rancangan SOP menggunakan metode *business process improvement* dan pengaplikasian aktivitas pada SOP ke dalam *software* simulasi *joget workflow*. Sehingga hasil akhirnya didapatkan *risk register*, yang membantu universitas untuk menghindari dan menangani risiko-risiko yang mungkin terjadi selama proses berlangsung, SOP *monitoring* dan evaluasi perkuliahan untuk memandu pelaku proses melakukan proses tersebut dan menghasilkan luaran yang konsisten serta aplikasi *joget workflow* untuk simulasi salah satu proses yang ada pada SOP.

Kata kunci: ISO 9001:2015, *Monitoring dan Evaluasi, Risk Assessment, Business Process Improvement, Software Joget Workflow*