

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan bagi mahasiswa bukan saja semata-mata untuk sekedar memenuhi kebutuhan universitas melainkan juga untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa yang merasakan arti dari pelayanan. Kepuasan mahasiswa merupakan sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga perguruan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima. Pada kondisi saat ini Universitas Telkom sudah memiliki standar ISO 9001:2008, akan tetapi pada standar tersebut belum ada standar yang mendukung untuk kesesuaian dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap program studi. Oleh karena ini, Universitas Telkom perlu menerapkan standar ISO 9001:2015 untuk mendukung dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap program studi. Pada ISO 9001:2015, universitas perlu mempertimbangkan *risk based thinking* yang bertujuan untuk mengurangi peluang dan mencegah risiko yang akan terjadi. Dalam menyelesaikan permasalahan dari tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah metode *business process improvement* (BPI). Metode ini digunakan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam merancang usulan proses survei kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap program studi beserta rancangan indikatornya. Selain itu, dipertimbangkan juga *knowledge management* dengan menggunakan siklus *knowledge management* dan *knowledge conversion* sebagai pengelolaan *knowledge* yang dimiliki oleh institusi. Hasil dari tugas akhir ini merupakan SOP survei kebutuhan dan harapan mahasiswa di Universitas Telkom berdasarkan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 4.2 dan mempertimbangkan *knowledge management*. Dalam penelitian ini juga dihasilkan *risk register* dari *risk based thinking*. SOP ini dapat dijadikan panduan institusi dalam melaksanakan survei kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap program studi.

***Kata Kunci : Kebutuhan, Harapan, ISO 9001:2015, SOP, Knowledge Management***