

## ABSTRAK

Universitas Telkom Telkom University (disingkat Tel-U) merupakan penggabungan dari beberapa institusi yang berada dibawah badan penyelenggara Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yaitu IT Telkom, IM Telkom, Poltek Telkom dan STISI Telkom. Tel-U mengkhususkan program studinya pada bidang “*Information and Communications Technologies, Management and Creative Industries*” sebagai jawaban atas tuntutan perkembangan industri TIK yang begitu pesat. Dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Borang AIPT diharapkan dapat membantu universitas dalam menjaga dan meningkatkan mutunya serta kepuasan para *stakeholder*, terutama mahasiswa yang merupakan konsumen primer.

Penelitian ini dilakukan dengan mengintegrasikan ISO 9001:2015 Klausul 9.1 mengenai *monitoring, measuring, analysis, and evaluation* dan Borang AIPT Standar 3.1.6 instrument *monitoring* dan 3.1.7 hasil pelaksanaan *monitoring*. Pertimbangan *Risk Based Thinking* pada perancangan proses juga dilakukan sebagai salah satu *requirement* pada ISO 9001:2015. *Risk register* yang menjadi *outputnya* akan disertakan pada lampiran SOP Survei Internal (Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan) sebagai bukti telah dilakukannya pertimbangan risiko. Proses yang telah dirancang kemudian diperbaiki dengan menggunakan salah satu tahap pada metode *business process improvement*, yaitu *apply improvement techniques*. Setelah dilakukan *improvement* terhadap proses bisnis, selanjutnya SOP dirancang dengan mempertimbangkan Klausul 4.4.1 ISO 9001:2015 dan diverifikasi kepada Unit SAI.

Hasil dari penelitian ini adalah dokumen SOP Survei Internal (Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan) dan simulator dengan berbasiskan web melalui *software Joget workflow*, untuk mensimulasikan aliran proses yang telah dirancang pada SOP usulan lengkap dengan komponen pendukungnya seperti email, formulir, dan lainnya.

**Kata Kunci:** Survei, Kepuasan Mahasiswa, ISO 9001:2015, Borang AIPT, *Risk Based Thinking, Risk register, Business Process Improvement*.