

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	2
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS .....	i
ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG .....	ix
DAFTAR ISTILAH .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Perumusan Masalah .....	3
I.3. Tujuan Penelitian .....	4
I.4. Batasan Penelitian .....	4
I.5. Manfaat Penelitian .....	4
I.6. Sistematika Penulisan .....	5
BAB II LANDASAN TEORI .....	6
II.1. Ketidaksesuaian .....	6
II.2. Perkuliahan .....	6
II.3. <i>Key Performance Indicators</i> .....	7
II.4. Sistem Manajemen Mutu Berbasis <i>ISO</i> (SMM) .....	7
II.5. <i>ISO</i> 9001:2015 .....	8
II.6. Definisi Risiko .....	8
II.6.1. Manajemen Risiko .....	9
II.6.2. <i>Risk Register</i> .....	12
II.7. Metode <i>Bussines Process Improvement</i> .....	12
II.8. <i>Maturity Model</i> .....	15
II.9. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) .....	16
II.9.1. Manfaat SOP .....	17
II.9.2. Format Umum SOP .....	17
II.10. <i>Joget Workflow V5</i> .....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	19

III.1	Model Konseptual.....	19
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah .....	22
	III.2.1. Tahap Pendahuluan.....	23
	III.2.2 Tahap Pengumpulan Data .....	23
	III.2.3 Tahap Pengolahan Data .....	24
	III.2.4 Tahap Perancangan .....	25
	III.2.5 Tahap Analisis .....	27
	III.2.6 Tahap Hasil.....	27
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....		28
IV.1	Pengumpulan Data.....	28
	IV.1.1 Data Primer.....	28
	IV.1.2 Data Sekunder.....	30
IV.2	Pengolahan Data .....	34
	IV.2.1 Hasil <i>Gap Analisis Requirement ISO 9001:2015</i> terhadap Proses Aktual PTPP .....	34
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISA .....		43
V.1	Perancangan Proses.....	43
	V.1.1 Perencanaan Proses Menggunakan <i>Tools Apply Improvement Technique</i> Pada Proses Penyelesaian Ketidaksesuaian .....	43
	V.1.2 Perancangan Proses Penetapan Penyelesaian Ketidaksesuaian Berdasarkan <i>ISO 9001:2015</i> Klausul 4.4.1 .....	43
V.2	Analisis Hasil Rancangan Proses Penyelesaian Ketidaksesuaian Terhadap Proses perkuliahan .....	48
	V.2.1 Analisis Hasil Rancangan Proses Penyelesaian Ketidaksesuaian Terhadap Proses Perkuliahan Menyesuaikan <i>Requirement ISO 9001:2015</i> Klausul 10.2 .....	48
	V.2.2 Analisis Hasil Rancangan Proses Penyelesaian Ketidaksesuaian Terhadap Proses perkuliahan dengan Pertimbangan Risiko .....	49
	V.2.4 Analisis Hasil Rancangan Proses Penyelesaian Ketidaksesuaian Terhadap Proses perkuliahan yang Mengacu Pada Tujuan Proses .....	50
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....		52
VI.1	Kesimpulan.....	52
VI.2	Saran .....	52
DAFTAR PUSTAKA .....		53
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		56