

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada perancangan prosedur pengendalian ketidaksesuaian output pada kegiatan pengajaran yang mengacu pada ISO 9001:2015 klausul 8.7. Permasalahan pada penelitian ini adalah SMK Telkom belum memiliki prosedur pengendalian ketidaksesuaian output pada kegiatan pengajaran. Output yang dimaksud yaitu prestasi siswa dalam bidang akademik berupa nilai ujian semester dan ujian nasional yang akan menentukan kelulusan siswa, karena dalam mengendalikan proses tersebut diperlukan standarisasi, agar tidak terjadi kesalahan akibat salah menentukan tindakan perbaikan. Penelitian ini menggunakan data profil, visi dan misi, struktur organisasi, proses eksisting, kondisi aktual dan requirement ISO 9001:2015 klausul 8.7. Proses eksisting dan requirement diolah sehingga didapatkan kondisi aktual yang berisi hasil identifikasi dengan analisis gap. Terdapat 4 gap yang dihasilkan yaitu sekolah harus melakukan tindakan perbaikan pada hasil belajar siswa dengan mengadakan kegiatan remedial, sekolah harus melakukan tindakan perbaikan pada kegiatan pengajaran dengan menyusun dokumen Rencana Pelaksanaan Pembelajaran sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan, sekolah harus melakukan kegiatan evaluasi, dan sekolah harus melakukan verifikasi terhadap laporan ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan. Kemudian dari data kondisi aktual dilakukan penyusunan risk assessment sehingga didapatkan risk register. Terdapat 2 risiko tertinggi yang memerlukan tindakan pengendalian risiko. Selanjutnya dilakukan perancangan proses dengan input hasil gap dan risk register. Hasil rancangan proses tersebut dilakukan perbaikan dengan menggunakan metode business process improvement pada tahap apply improvement technique. Dari hasil perbaikan yang dilakukan, menghasilkan usulan berupa SOP. Selanjutnya usulan SOP ini akan diverifikasi untuk menyesuaikan dengan kondisi di SMK Telkom Bandung. Hasil penelitian ini berupa SOP pengendalian ketidaksesuaian output pada kegiatan pengajaran yang telah memenuhi ISO 9001:2015 klausul 8.7, gap dan risk register.

Kata Kunci : ISO 9001:2015, Kegiatan Pengajaran, Risk register, Business Process Improvement, Standard Operating Procedure