

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan berfokus pada perancangan perbaikan prosedur perencanaan perjalanan dinas pegawai di Universitas Telkom. permasalahan pada penelitian ini adalah prosedur perjalanan dinas pegawai di Universitas Telkom masih belum mengacu pada ISO 9001:2015 dan tidak terdokumentasi dengan baik. Maka dari itu, penelitian ini menggunakan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 8.6 tentang pelepasan produk dan layanan sebagai acuan. Selanjutnya dilakukan identifikasi *gap* antara *requirement* dengan kondisi aktual sehingga didapatkan *gap* yang belum memenuhi *requirement*. Selain itu dengan digunakannya ISO 9001:2015, mengharuskan penggunaan *risk based thinking* yaitu analisis potensi risiko yang mungkin terjadi dalam prosedur perencanaan perjalanan dinas pegawai. Data potensi risiko yang didapatkan dari hasil pengolahan data melalui tahapan *risk assessment* dan perlakuan risiko dirangkum menjadi *risk register*. Selanjutnya *gap* dan *risk register* yang telah diperoleh dijadikan pedoman dalam melakukan prosedur perencanaan perjalanan dinas pegawai usulan. hasil rancangan proses tersebut dilakukan perbaikan dengan metode *business process improvement* dengan langkah *apply improvement technique*. Dari hasil perbaikan yang dilakukan, menghasilkan usulan berupa SOP. Hasil penelitian ini berupa SOP perjalanan dinas pegawai yang telah memenuhi ISO 9001:2015 klausul 8.6, *gap*, dan *risk register*.

Kata kunci : ISO 9001:2015, Risk Register, Business Process Improvement, Standard Operating Procedure, Procedure