

ABSTRAK

Program Studi S1 Sistem Informasi merupakan salah satu prodi yang berada dalam Fakultas Rekayasa Industri (FRI). Dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran, didukung oleh aktivitas – aktivitas yang dapat memberikan wawasan, aktivitas secara praktik kepada mahasiswa melalui kegiatan praktikum. Untuk mengukur keberhasilan dan kualitas kegiatan praktikum pada Laboratorium, maka perlu dilaksanakannya kegiatan *monitoring* dan evaluasi melalui media umpan balik yang disediakan oleh prodi. Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan informasi bahwa prodi tidak memiliki dokumen standar acuan berupa SOP serta alur prosedur baku yang menginformasikan terkait dengan proses pengukuran kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, dalam penelitian ini berfokus pada perancangan *Standard Operating Procedur* (SOP) pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan praktikum berdasarkan ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 menggunakan metode *Business Process Improvement*.

Adapun metode yang digunakan dalam perancangan SOP ini yaitu *Business Process Improvement* (BPI) yang digunakan untuk memperbaiki alur proses atau alur prosedur pada proses pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan praktikum. *Business Process Improvement* atau dapat disebut juga sebagai Perbaikan Proses Bisnis merupakan serangkaian metodologi sistematis yang dapat meningkatkan, mengembangkan, maupun memperbaiki alur proses bisnis agar proses bisnis dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan adaptif dalam operasionalnya.

Hasil rancangan pada penelitian ini yaitu SOP pengukuran kepuasan mahasiswa yang didasarkan pada *requirement* ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 terkait dengan Kepuasan Pelanggan. Dalam SOP tersebut termuat deskripsi umum, deskripsi proses, dan indikator – indikator lainnya. SOP tersebut dapat dijadikan sebagai acuan terdokumentasi dalam pelaksanaan kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan praktikum.

Kata kunci: ISO 9001:2015, Klausul 9.1.2, Kepuasan Mahasiswa, *Business Process Improvement*.