

# Usulan Perancangan *Standard Operating Procedur* (Sop) Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Praktikum Di Prodi Sistem Informasi Universitas Telkom Berdasarkan Iso 9001:2015 Klausul 9.1.2 Menggunakan Metode *Business Process Improvement*

1<sup>st</sup> Aulia Putri

Fakultas Rekayasa Industri  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

auliaputri@telkomuniversity.ac.id

2<sup>nd</sup> Wiyono Sutari

Fakultas Rekayasa Industri  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

wiyono@telkomuniversity.ac.id

3<sup>rd</sup> Hadi Susanto

Fakultas Rekayasa Industri  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

hadist@telkomuniversity.ac.id

**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. 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, ukuran kinerja, 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*.

## I. PENDAHULUAN

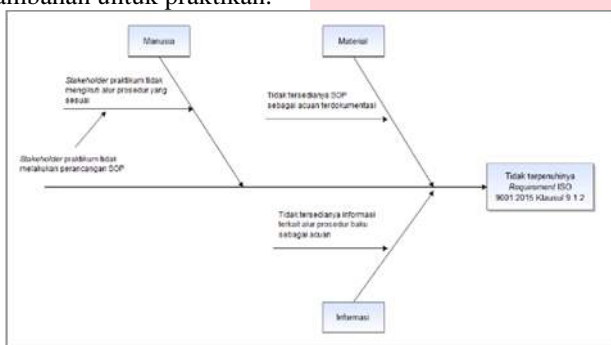
Pelaksanaan kegiatan perkuliahan pada program studi S1 Sistem Informasi didukung oleh aktivitas – aktivitas yang dapat memberikan wawasan, aktivitas secara praktik, serta ilmu tambahan kepada mahasiswa maupun mahasiswi. Salah

satu aktivitas penunjang kegiatan perkuliahan yang dilakukan secara praktik atau *hands-on* yaitu ada pada kegiatan praktikum yang diselenggarakan oleh Laboratorium tertentu dengan berkoordinasi kepada dosen mata kuliah terkait. Adapun kegiatan praktikum pada prodi S1 Sistem Informasi dilaksanakan sesuai dengan mata kuliah terkait yang akan melaksanakan aktivitas praktik untuk mahasiswa ataupun mahasiswi. Untuk mengukur kepuasan mahasiswa atau mahasiswi, keberhasilan aktivitas praktikum dan kualitas praktikum pada Laboratorium, maka pihak prodi dan juga laboratorium perlu melaksanakan kegiatan *monitoring* dan evaluasi melalui media umpan balik (*feedback*) yang diisi oleh mahasiswa dan mahasiswi program studi S1 Sistem Informasi sebelum melaksanakan kegiatan praktikum. Pengukuran kepuasan mahasiswa tersebut dilaksanakan untuk mengukur seberapa jauh Laboratorium sudah memenuhi kebutuhan mahasiswa dan mahasiswi dalam rangka meningkatkan kualitas praktikum.

Pelaksanaan praktikum yang disusun oleh masing – masing Laboratorium, sudah dijalankan sesuai dengan arahan, ketentuan, dan prosedur yang tepat sesuai dengan kebijakan prodi dan fakultas. Setiap kegiatan praktikum tersebut dilaksanakan, maka *stakeholder* seperti Laboran dan Kepala Urusan Laboratorium (Ka. Ur Laboratorium) akan melaksanakan pemantauan, pengukuran, dan evaluasi terhadap keberlangsungan praktikum yang ada pada masing – masing laboratorium. Aktivitas pemantauan, pengukuran, dan evaluasi tersebut dilakukan di setiap akhir kegiatan praktikum yaitu dengan penyebaran kuesioner secara *online* berbentuk *google form*. Pada penelitian ini berfokus dalam proses pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa, proses pelaksanaan tersebut dimulai dari kegiatan menyerahkan mekanisme atau tata cara pengisian kuesioner kepada asisten laboratorium, lalu dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner kepada praktikan yang dilakukan oleh asisten laboratorium. Lalu, mahasiswa sebagai praktikan mengisi kuesioner yang

kemudian data pengisian tersebut dikumpulkan pada akses *google sheets* berbentuk rekapan.

Setelah dilakukan wawancara kepada Ka. Ur Laboratorium, Laboran dan Asisten praktikum, didapatkan informasi bahwa dalam pengukuran kepuasan mahasiswa tidak memiliki standar acuan baku yang terdokumentasi secara tertulis sebagai pedoman pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap praktikum, sehingga diperlukan adanya perancangan dokumen standar sebagai penunjang pengukuran kepuasan mahasiswa melalui kegiatan *feedback*. Selain terkendala melalui dokumen standar pengukuran kepuasan mahasiswa berupa *feedback*, didapatkan bahwa terdapat beberapa duplikasi data pada hasil kuesioner *google form* yang tidak dihapus oleh pihak Laboran, serta terdapat kuesioner tambahan yang diberikan secara mandiri oleh beberapa Laboratorium sebagai *assessment* kepada praktikan dimana pada hasil kuesioner yang ada di dalam pengerjaan jurnal tersebut akan didata oleh tiap laboratorium sebagai penilaian tambahan untuk praktikan.



GAMBAR I.1  
Fishbone Akar Permasalahan

Dapat diketahui pada *fishbone* akar permasalahan disebabkan oleh beberapa faktor seperti manusia, material, dan informasi. Tidak terpenuhinya *Requirement ISO 9001:2015* disebabkan oleh faktor informasi yaitu tidak tersedianya SOP sebagai acuan baku standar dalam pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa.

Untuk memaksimalkan perancangan dokumen standar berupa SOP pengukuran kepuasan mahasiswa, maka diperlukan adanya langkah, alur, dan prosedur kerja yang tepat agar proses dapat berjalan secara maksimal, efektif, dan efisien. Alur dan prosedur kerja tersebut selain berbentuk SOP, dapat termuat juga dalam bentuk pemetaan proses bisnis atau alur prosedur. SOP dalam pelaksanaan Praktikum pada Prodi Sistem Informasi sangat diperlukan sebagai acuan kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan kegiatan praktikum, hasil dari kuesioner tersebut nantinya akan dipergunakan sebagai bahan audit dari masing – masing program studi. Sebuah proses bisnis yang baik harus memuat alur proses dari awal hingga akhir secara terperinci dan jelas dengan mempertimbangkan pelaku proses (*process owner*) dan detail setiap aktivitas yang divisualisasikan. Melalui pemetaan proses bisnis, perancangan SOP tersebut dapat dilakukan dengan metode *Business Process Improvement (BPI)* dengan mempertimbangkan efektivitas, efisiensi, dan adaptabilitas, serta improvisasi setiap prosesnya, agar tercapainya tujuan – tujuan yang telah ditentukan yaitu memiliki input, memprosesnya dan menghasilkan *output* yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Berdasarkan kendala dan permasalahan yang telah dijelaskan pada paragraf sebelumnya, penulis ingin merancang SOP pengukuran kepuasan mahasiswa dengan standar acuan ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 *Customer Satisfaction* atau Kepuasan Pelanggan menggunakan metode BPI, dalam hal ini perancangan SOP tersebut disesuaikan dengan proses pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap praktikum di Laboratorium pada Program Studi Sistem Informasi. Untuk ketentuan yang tepat, SOP harus dapat memuat dokumentasi data secara tertulis baik dalam bentuk *hardcopy* ataupun *softcopy* yang dapat menyajikan tujuan, langkah, alur dan prosedur kerja, serta target dari *output* (hasil kerja) yang diinginkan.

## II. KAJIAN TEORI

### A. Standard Operating Procedure

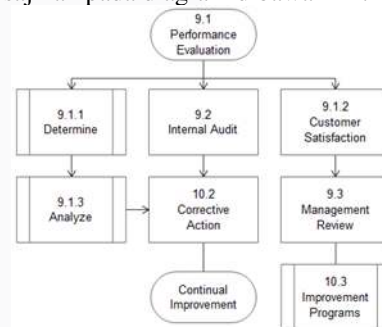
*Standard Operating Procedure (SOP)* merupakan sebuah dokumen yang dapat menjadi acuan dan pedoman serta memiliki keterkaitan terhadap prosedur yang dapat berupa alur dan langkah – langkah perincian yang sistematis yang akan dilaksanakan oleh suatu perusahaan, organisasi, maupun bisnis untuk dapat menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien dengan hasil *output* yang maksimal [1].

### B. ISO 9001:2015

*International Organization for Standardization (ISO)* merupakan dokumen yang didalamnya termuat standar – standar, spesifikasi, persyaratan, ketentuan, dan penjabaran yang diresmikan secara Internasional yang dapat dijadikan acuan dan pedoman dalam manajemen kualitas. [2]

### C. ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 Customer Satisfaction

Klausul 9.1.2 yaitu *Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)* berada dalam sub Klausul 9 yaitu *Performance Evaluation (Evaluasi Performansi)*. Adapun penjabaran pada klausul 9 disajikan pada diagram dibawah ini:



GAMBAR II.1  
Diagram Klausul 9 Performance Evaluation

Pada klausul 9.1.2 ini berfokus pada Kepuasan Pelanggan, terkait peninjauan, pengukuran, maupun penilaian evaluasi terhadap kepuasan pelanggan. Klausul 9.1.2 juga merupakan persyaratan, ketentuan, maupun aturan tentang bagaimanakah agar mutu terkait Kepuasan Pelanggan tetap sesuai (*on-track*) dengan keinginan organisasi maupun perusahaan.

Berikut merupakan *Requirement ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 Customer Satisfaction*: [2]

1. Organisasi harus memantau persepsi pelanggan tentang sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka telah terpenuhi.
2. Organisasi harus menentukan metode untuk memperoleh, memantau, dan meninjau informasi terkait persepsi pelanggan tentang sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka telah terpenuhi.

Terdapat beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) dari pelanggan, yaitu survei pelanggan (*feedback*), penilaian *supplier* oleh pelanggan, laporan rapat dengan pelanggan, bisnis yang berulang, analisis *market share* (pangsa pasar), analisis *lost business* (bisnis yang gagal), pujian dari pelanggan, dan laporan dari *dealer* (*reseller* atau penjual ulang).

#### D. Proses

Proses merupakan serangkaian aktivitas, fenomena, tindakan, maupun operasi yang mengarah pada tujuan akhir yang dihasilkan dari aktivitas transformasi yaitu input – proses – output. [3]

Dalam perspektif transformasi input – proses – output, memberikan pandangan bahwa proses mendefinisikan setiap entitas organisasi, bisnis maupun perusahaan. Suatu proses sendiri tidak hanya mengacu pada proses manufaktur ataupun produksi melainkan proses dapat terdiri dari berbagai macam bentuk seperti halnya proses bisnis. [3]

#### E. Proses Bisnis

Proses Bisnis merupakan sekumpulan peristiwa, aktivitas, maupun keputusan yang saling berkaitan dan melibatkan aktor dan objek yang mengarah dan bernilai pada setidaknya satu pelanggan. Sebuah proses bisnis akan dipicu oleh rangkaian aktivitas yang berasal dari dalam maupun luar organisasi, contohnya yaitu aktivitas pesanan pelanggan. [4]

#### F. Business Process Improvement

*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. [5]

#### G. Business Process Modelling and Notation

BPMN (*Business Process Modelling and Notation*) merupakan notasi visualisasi grafis berbentuk diagram yang dapat memvisualisasikan atau menggambarkan alur dan langkah dari proses bisnis. BPMN sendiri menggambarkan alur proses bisnis *end-to-end* dan pengurutan aktivitas serta proses – proses yang terjadi antar pelaku proses. [6]

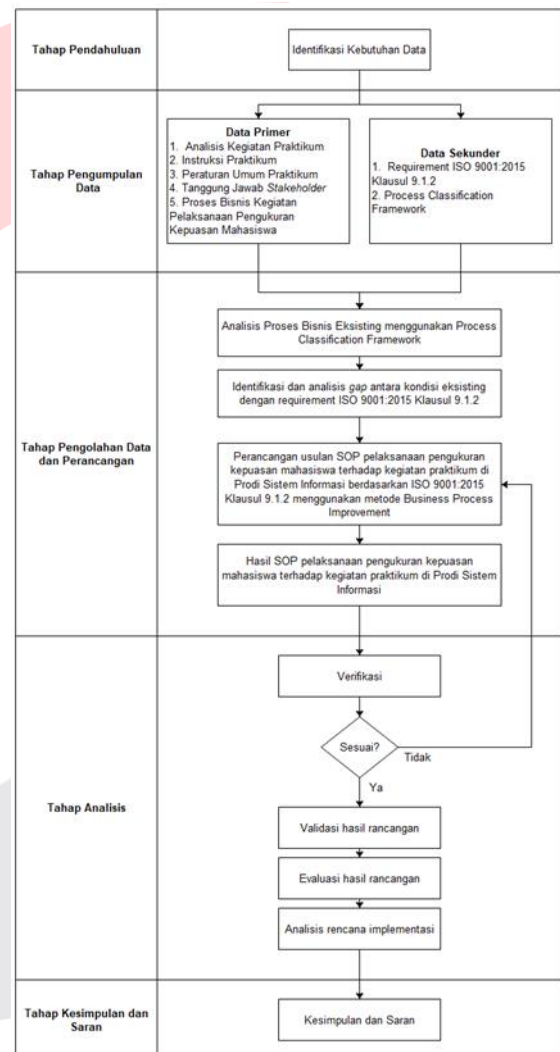
#### H. Process Classification Framework

*Process Classification Framework* atau PCF merupakan kerangka proses bisnis yang dapat mengklasifikasikan proses bisnis menjadi proses bisnis inti yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana kinerja organisasi dan antarorganisasi dapat berjalan. [8]

### III. METODE

Pada sistematika penyelesaian masalah, tahap awal dimulai pada tahap pendahuluan dimana pada tahap

pendahuluan ini adalah mengidentifikasi kebutuhan data (kebutuhan awal), kemudian dilanjutkan pada tahap kedua yaitu tahap pengumpulan data baik data primer maupun data sekunder, lalu tahap ketiga yaitu tahap pengolahan data yaitu mengidentifikasi dan analisis apakah terdapat gap antara *requirement* ISO 9001:2015 dengan kondisi aktual, kemudian pada tahap perancangan dan analisis hasil rancangan yaitu melakukan perancangan usulan proses bisnis dan perancangan SOP usulan sehingga didapatkan hasil SOP usulan, tahap berikutnya yaitu tahap pemberian usulan (hasil SOP) kepada *stakeholder* terkait dan tahap terakhir yaitu pemberian kesimpulan dan saran. Berdasarkan penjabaran diatas, berikut ini merupakan visualisasi model sistematika penyelesaian masalah:



GAMBAR III.1  
Sistematika Penyelesaian Masalah

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Proses Perancangan

#### 1. Analisis Value Added dan Improvement

Dalam analisis *values added* dan *improvement* maka tiap proses akan dianalisis dan dikategorikan menjadi tiga bagian yaitu *Real Value Added* (RVA) yang memberikan nilai tambah sekaligus berkontribusi secara langsung terhadap proses bisnis, *Business Value Added* (BVA) yang

berkontribusi secara langsung namun tidak memberikan nilai tambah, dan *Non Value Added* (NVA) yang sama sekali tidak berkontribusi langsung maupun memberikan nilai tambah terhadap proses bisnis. Dari hasil analisis didapatkan beberapa aktivitas atau proses yang memiliki kontribusi secara langsung dalam proses dan ada beberapa aktivitas yang memiliki kontribusi secara langsung namun tidak memberikan nilai tambah. Hasil dari *improvement technique* yaitu didapatkan *simplification* sebagai teknik perbaikan dari proses – proses yang ada.

Beberapa usulan perbaikan yang dapat dirancang yaitu:

- a. Merancang SOP sebagai standar baku acuan yang terdokumentasi secara tertulis, yang didalamnya termut alur prosedur, ukuran kinerja, dan tabel pendukung lainnya yang dapat disesuaikan.
  - b. Mencantumkan dan membuat alur prosedur dalam SOP pengukuran kepuasan mahasiswa
  - c. Mencantumkan form – form pendukung dari SOP pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa.
2. Menetapkan Tujuan, Input, dan Output pada Pengukuran Kepuasan Mahasiswa.

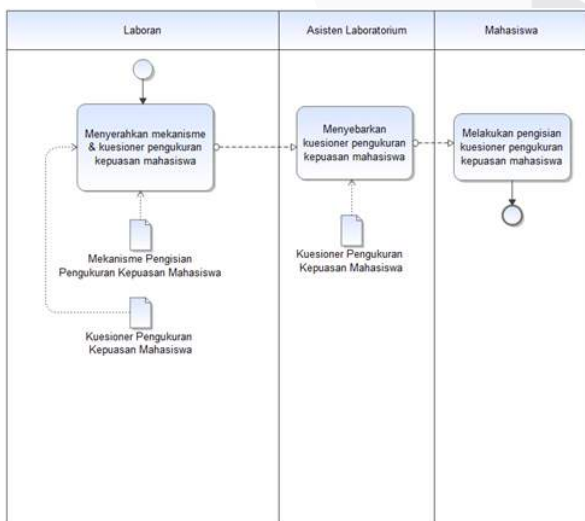
Tujuan, Input, dan Output pada Pengukuran Kepuasan Mahasiswa telah dideskripsikan dan dapat dilihat pada Tabel V.1

TABEL V.1  
Tujuan, Input, dan Output

Tujuan	1. Menghasilkan output yang sudah valid dan reliabel 2. Menjadi bagian dari proses <i>improvement</i>
Input	Fakta lapangan, Kuesioner (alat ukur)
Output	Data hasil evaluasi kuesioner mahasiswa

3. Perancangan Uraian Alur Proses (Proses Bisnis) Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Usulan

Pada perancangan proses bisnis usulan, dapat dilihat dan disesuaikan dengan proses bisnis eksisting inti yang berfokus pada kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa. Berikut merupakan alur proses bisnis usulan terkait dengan pengukuran kepuasan mahasiswa yang telah disesuaikan:



GAMBAR IV.1  
Proses Bisnis Usulan

Pada proses bisnis usulan diatas disesuaikan dengan hasil analisis *value-added* tidak didapatkan aktivitas yang tidak

bernilai tambah dan proses yang didapatkan lebih banyak terkait dengan aktivitas yang bernilai tambah secara langsung maupun tidak langsung. Perbaikan dan peningkatan aktivitas dicantumkan pada deskripsi proses dan dalam SOP pengukuran kepuasan mahasiswa.

4. Perancangan SOP Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Dalam SOP Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terdapat beberapa indikator, berikut merupakan indikator dari SOP pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan praktikum:

a. KEGUNAAN

Memastikan proses pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan praktikum sesuai dengan prosedur dan telah terkendali.

b. TUJUAN UMUM

Tujuan Umum dari dilakukannya proses pengukuran kepuasan mahasiswa adalah untuk mengukur seberapa jauh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan praktikum yang diselenggarakan oleh Laboratorium pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Telkom.

c. PENGECUALIAN

-

d. RUANG LINGKUP

Prosedur ini dikhususkan pada kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan praktikum.

e. TANGGUNG JAWAB

Dalam proses pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan praktikum, yang memiliki tanggung jawab penuh yaitu Laboran dan Asisten Laboratorium, Mahasiswa hanya bertanggung jawab untuk mengisi kuesioner sebagai instrument pengukuran kepuasan mahasiswa. Wakil Dekan, Kaprodi, dan Kepala Urusan Laboratorium hanya meninjau dan menyetujui hasil kuesioner dan Lembar Pertanggung Jawaban (LPJ).

Selain indikator diatas, dalam SOP Pengukuran Kepuasan Mahasiswa juga termut deskripsi proses atau alur dari proses pengukuran kepuasan mahasiswa, ukuran kinerja untuk mengukur terkait seberapa akurat pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan praktikum telah dilakukan.

B. Verifikasi Hasil Rancangan

Pada tahap verifikasi ini, dilaksanakan pemeriksaan data – data yang digunakan dan usulan solusi yang diberikan apakah sudah sesuai dengan kriteria dari *stakeholder* terkait. Berikut merupakan tabel verifikasi hasil rancangan:

TABEL V.2  
Verifikasi Hasil Rancangan

No	Keterangan	Kesesuaian
1	Profil Program Studi (Visi misi, Struktur, dan PIC)	Sesuai
2	Kondisi aktual pengukuran kepuasan mahasiswa pada kegiatan praktikum di Prodi Sistem Informasi	Sesuai
3	Proses bisnis eksisting pengukuran kepuasan mahasiswa pada kegiatan praktikum di Prodi Sistem Informasi	Sesuai
4	Identifikasi <i>gap</i> antara kondisi aktual dengan <i>requirement</i> ISO 9001:2015	Sesuai

5	Rancangan SOP pengukuran kepuasan mahasiswa pada kegiatan praktikum	Sesuai
---	---	--------

C. Validasi Hasil Rancangan

Pada tahap validasi ini merupakan umpan balik dari pihak terkait terhadap hasil rancangan yang telah dibuat. Berikut merupakan hasil validasi terhadap hasil rancangan:

TABEL V.3  
Validasi Hasil Rancangan

Kategori Validasi	Target Validasi	Pemenuhan
Target Kinerja	Hasil rancangan dapat menampilkan alur prosedur atau proses bisnis	Usulan rancangan/solusi yaitu menghasilkan dokumen standar SOP sebagai acuan yang didalamnya termuat alur proses bisnis yang telah disesuaikan dengan menggunakan PCF dan BPI. SOP tersebut dapat dijadikan sebagai acuan terdokumentasi oleh <i>staff</i> praktikum dalam menjalankan kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa.
	Hasil rancangan dapat menghasilkan dokumen standar sebagai acuan dalam kegiatan praktikum	
Stakeholder Requirement	Hasil rancangan SOP sebagai dokumen acuan dapat mudah dipahami oleh <i>staff</i> praktikum	Pada rancangan SOP yang termuat didalamnya yaitu ukuran kinerja serta proses bisnis/alur prosedur yang telah disederhanakan menggunakan PCF dan BPI sehingga akan memudahkan <i>staff</i> praktikum dalam pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa.
Standar Acuan	Hasil rancangan disesuaikan dengan <i>requirement</i> ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2	Usulan rancangan SOP dibuat dan disesuaikan untuk memenuhi <i>requirement</i> ISO 9001:2015 klausul 9.1.2 terkait dengan Kepuasan Mahasiswa

D. Evaluasi Hasil Rancangan

Pada evaluasi hasil, dilakukan analisis perbandingan antara kondisi atau proses aktual dengan rancangan usulan. Berikut merupakan perbandingan kondisi aktual dengan hasil rancangan usulan:

TABEL V.4  
Evaluasi Hasil

No	Aktual/Eksisting	Usulan
1	Pada proses bisnis eksisting atau aktual terdapat 3 aktivitas dengan kategori RVA dan 1 aktivitas dengan kategori BVA	Pada proses bisnis usulan, tidak terdapat perubahan aktivitas namun telah dilakukan <i>improvement</i> dengan menggunakan <i>improvement technique wheel</i>
2	Dalam pelaksanaan proses pengukuran kepuasan mahasiswa tidak ada dokumen standar sebagai acuan pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa	Perancangan dokumen SOP Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap pelaksanaan kegiatan praktikum
3	Tidak adanya alur prosedur yang baku dalam pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan praktikum	Mencantumkan alur proses atau prosedur pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan praktikum

E. Analisis dan Rencana Implementasi Hasil Rancangan

Pada analisis hasil, digunakan untuk melihat dan menunjukkan hal – hal apa saja yang perlu dilakukan jika usulan rancangan solusi diimplementasikan. Berdasarkan hasil validasi diatas yang telah didapatkan dari pihak laboran Prodi Sistem Informasi aspek yang menjadi tujuan utama yaitu pada Aspek Teknis dan Operasional. Berdasarkan aspek tersebut, apabila hasil rancangan atau solusi diimplementasikan pada kegiatan praktikum prodi Sistem Informasi maka akan mempermudah sistematika berjalannya kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa dalam praktikum serta dalam kegiatan Audit Internal/Akademik. Selain aspek diatas, pihak laboran pada Prodi Sistem Informasi perlu mempersiapkan hal – hal yang berkaitan dengan pengukuran kegiatan mahasiswa, antara lain:

TABEL V.5  
Analisis Implementasi

No	Aspek/Faktor	Deskripsi
1	Man (Manusia)	Sebelum mengimplementasikan hasil rancangan berupa SOP tersebut, perlu adanya sosialisasi dan penyampaian informasi kepada seluruh pihak terkait untuk meminimalisir adanya miskomunikasi antar <i>stakeholder</i> praktikum sehingga aktivitas tersebut dapat mudah dipahami oleh seluruh <i>stakeholder</i> terkait.
2	Information (Informasi)	

V. KESIMPULAN

Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian tugas akhir ini adalah menghasilkan rancangan berupa SOP pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan

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

#### REFERENSI

- [1] Putra, I. M. (2020). Panduan Mudah Menyusun SOP. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- [2] Dentch, M. P. (2017). The ISO 9001:2015 Implementation Handbook Using the Process Approach to Build a Quality Management System. Milwaukee: ASQ Quality Press.
- [3] Laguna, M., & Marklund, J. (2019). Business Process Modeling, Simulation and Design. Boca Raton, FL: CRC Press.
- [4] Ciccio, C. D., Dijkman, R., Ortega, A. d., & Rinderle-Ma, S. (2022). Business Process Management. Münster: Springer.
- [5] Page, S. (2010). The Power of Business Process Improvement. United States: American Management Association.
- [6] iGrafx. (2016). Introducing BPMN with iGrafx Process for Six Sigma. Tualatin: iGrafx.
- [7] APQC. (2019). Education Process Classification Framework. 1-12.