Daftar Isi

Lembar Pengesahan i
Lembar Pernyataan..... ii
Abstrak iii
Lembar Peruntukan v
Kata Pengantar vi
Daftar Isi..... viii
Daftar Tabel xiii
Daftar Gambar..... xiv
Daftar Lampiran xvi

Bab 1 Pendahuluan 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 2
1.3. Tujuan Penelitian 3
1.4. Pembatasan Masalah..... 3

Bab 2 Landasan Teori..... 4
2.1. Kualitas 4
2.1.1. Secara Umum Tentang Kualitas 4
2.1.2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas 6
2.1.3. Pengendalian Kualitas 7
2.1.4. Prinsip Manajemen Kualitas (Mutu) 8
2.2. Layanan (Jasa)..... 10
2.2.1. Secara Umum Tentang Layanan..... 10
2.2.2. Karakteristik Layanan (Jasa) 10
2.2.3. Kualitas Jasa Pelayanan..... 11
2.2.4. Pelayanan Akademik 12
2.2.5. Dasar Sistem Manajemen Mutu 13

2.2.5.1. Pendekatan Sistem Manajemen Mutu 14
2.2.5.2. Pendekatan Proses 14
2.2.6. Sistem Penjaminan Kualitas Perguruan Tinggi 15
2.2.7. Mekanisme Penerapan Standar 17
2.3. Standar Operasi Prosedur (SOP) 19
2.3.1. Secara Umum Tentang SOP 19
2.4. Penulisan Dokumen 21
2.4.1. Jenis Dokumen yang Dipakai Dalam Sistem Manajemen Mutu 21
2.4.2. Evaluasi Sistem Manajemen Mutu 22
2.4.3. Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu 22
2.5. Kebijakan Mutu dan Sasarannya 23
2.5.1. Manual Mutu 23
2.5.1.1. Isi 23
2.5.1.2. Judul dan Ruang Lingkup 24
2.5.1.3. Daftar Isi 24
2.5.1.4. Tinjauan, Pengesahan, dan Revisi 24
2.5.1.5. Kebijakan dan Sasaran Mutu 24
2.5.1.6. Organisasi, Tanggung Jawab, dan Wewenang 25
2.5.1.7. Acuan 25
2.5.1.8 Uraian Sistem Manajemen Mutu 25
2.5.1.9. Lampiran 26
2.5.2. Prosedur Terdokumentasi 26
2.5.2.1. Struktur dan Format 26
2.5.2.2. Isi 26
2.5.3. Instruksi Kerja 28
2.5.3.1. Struktur dan Format 28
2.5.3.2. Isi 28
2.5.4. Pengesahan, Penerbitan, dan Pengendalian Dokumen 29
2.6. Pengesahan Dokumen dan Revisi 30
2.6.1. Penomoran Dokumen 30

2.6.2. Daftar Isi 30
2.6.3. Jenis Huruf 31
2.6.4. Pengaturan *Header* 31
2.6.5. Pengaturan Halaman Kedua 31
2.6.6. Pengaturan Halaman Ketiga 32
2.6.7. Halaman Selanjutnya 33
2.7. Bagan Alir 34
2.7.1. Secara Umum 34
2.7.2. Simbol Bagan Aliran 35

Bab 3 Kerangka Pemecahan Masalah 37
3.1. *Flow chart* Pemecahan Masalah 37
3.2. Tahap Pemecahan Masalah 38
3.2.1. Identifikasi Masalah 38
3.2.2. Studi Pustaka 38
3.2.3. Tujuan Penelitian 38
3.2.4. Pembatasan Masalah 39
3.2.5. Pengumpulan Data 39
3.2.6. Pengolahan Data 39
3.2.7. Pengesahan Standar 40
3.2.8. Analisis 40
3.2.9. Kesimpulan 40

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data 41
4.1. Pengumpulan Data 41
4.1.1. Pembentukan Tim 41
4.1.2. Analisis Kebutuhan 41
4.1.3. Pengumpulan Informasi 44
4.2. Pengolahan Data 65
4.2.1. Umum 65
4.2.2. Pengembangan Dokumen dan Revisi 65

4.2.2.1. Penomoran Dokumen 65
4.2.2.2. Daftar Isi 65
4.2.2.3. Jenis Huruf 66
4.2.2.4. Pengaturan *Header* 66
4.2.2.5. Pengaturan Halaman Kedua 66
4.2.2.6. Pengaturan Halaman Ketiga (Daftar Isi) 67
4.2.2.7. Halaman Selanjutnya 68
4.2.3. Pengaplikasian Standar 69
4.2.3.1. Perwalian 69
4.2.3.2. Perkuliahan 71
4.2.3.3. Ujian 73
4.2.3.4. Kerja Praktek 75
4.2.3.5. Tugas Akhir 78
4.2.3.6. Transkrip Nilai 82
4.2.3.7. Contoh Prosedur 84

Bab 5 Analisis 85
5.1. Analisis Perbandingan 85
5.1.1. Aliran Proses Perwalian 86
5.1.2. Aliran Proses Perkuliahan 87
5.1.3. Aliran Proses Ujian 89
5.1.4. Aliran Proses Kerja Praktek 90
5.1.5. Aliran Proses Tugas Akhir 94
5.1.6. Aliran Proses Transkrip Nilai 97

Bab 6 Kesimpulan dan Saran 99
6.1. Kesimpulan 99
6.1.1. Sistem Kerja 99
6.1.2. Pengembangan Standar Operasi Prosedur 99
6.1.3. Penerapan Standar Dalam Bentuk Dokumen 101
6.2. Saran 101

Daftar Pustaka

Lampiran