

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
1 PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	2
Tujuan Penelitian	3
Manfaat Penelitian	3
Ruang Lingkup Penelitian	4
2 TINJAUAN PUSTAKA	4
Konsep Mutu	4
Konsep Sistem Mutu	4
Konsep Kinerja	5
Konsep Sistem Manajemen Mutu	6
ISO	6
Sistem Manajemen Kinerja	14
Sekolah Pascasarjana	16
3 METODOLOGI PENELITIAN	17
Lokasi dan Waktu Penelitian	17
Kerangka Penelitian	17
Rancangan Penelitian	18
Teknik Pengolahan dan Analisis Data	19
4 HASIL DAN PEMBAHASAN	24
Analisis Tingkat Kepentingan di antara Klausul	
SMM ISO 9001:2008	24
Analisis Sistem Manajemen Kinerja SPs-IPB dengan	
Menggunakan Pendekatan <i>Academic Scorecard</i> berbasis	
ISO 9004:2009	37
Merancang Sistem Manajemen Kinerja di SPs-IPB	39
5 SIMPULAN DAN SARAN	45
Simpulan	45
Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	51
RIWAYAT HIDUP	91

DAFTAR TABEL

1	Klausul/persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008	11
2	Matrik rancangan penelitian	18
3	Skala perbandingan dalam pengisian kuesioner	22
4	Prioritas tingkat keberhasilan dalam klausul sistem manajemen mutu	25
5	Prioritas tingkat keberhasilan dalam sub klausul sistem manajemen mutu	25
6	Perubahan dokumen dalam lingkup SMM ISO 9001:2001 di SPs-IPB	27

DAFTAR TABEL (Lanjut)

7	Prioritas tingkat keberhasilan dalam klausul tanggung jawab manajemen	28
8	Prioritas tingkat keberhasilan dalam sub klausul tanggung jawab manajemen	28
9	Prioritas tingkat keberhasilan dalam klausul manajemen sumberdaya	31
10	Prioritas tingkat keberhasilan dalam sub klausul manajemen sumberdaya	31
11	Prioritas tingkat keberhasilan dalam klausul realisasi produk	32
12	Prioritas tingkat keberhasilan dalam sub klausul realisasi produk	33
13	Prioritas tingkat keberhasilan dalam klausul pengukuran, analisis dan perbaikan	34
14	Prioritas tingkat keberhasilan dalam sub klausul pengukuran, analisis dan perbaikan	34
15	Hasil penilaian faktor prioritas tingkat kepentingan ISO 9001:2008 di SPs-IPB	40
16	Hasil analisis sistem pengukuran kinerja Sekolah Pascasarjana IPB dengan menggunakan pendekatan <i>Academic Scorecard</i> berbasis ISO 9004:2009	41
17	Rancangan sistem manajemen kinerja di SPs dari pendekatan ASc berbasis ISO 9004:2009 dan SMM ISO 9001:2008	43

DAFTAR GAMBAR

1	<i>Academic scorecard</i>	16
2	Kerangka penelitian	18
3	Diagram hierarki AHP SMM ISO 9001:2008	20
4	Diagram hierarki AHP SMK dengan pendekatan <i>academic scorecard</i> berbasis ISO	21
5	Tahapan analisis hierarki proses	23
6	Hasil olah AHP untuk SMM ISO 9001:2008	24
7	Hasil olah AHP untuk pendekatan <i>academic scorecard</i>	35
8	Hasil olah AHP untuk <i>academic management perspective</i>	36
9	Hasil olah AHP untuk <i>stakeholder perspective</i>	37
10	Hasil olah AHP untuk <i>internal business perspective</i>	37
11	Hasil olah AHP untuk <i>innovation and learning perspective</i>	38
12	Hasil olah AHP untuk alternatif klausul ISO 9004:2009	39

DAFTAR LAMPIRAN

1	Struktur organisasi SPs-IPB pada awal pelaksanaan ISO	52
2	Struktur organisasi SPs-IPB tahun 2016	53
3	Prosedur pengendalian dokumen SMM ISO 9001:2008 SPs-IPB	54
4	Prosedur audit internal	66

DAFTAR LAMPIRAN (Lanjut)

5	Prosedur tinjauan manajemen SMM ISO 9001:2008 SPs-IPB	72
6	Prosedur pengembangan kompetensi tenaga kependidikan	76
7	Sasaran mutu layanan	80
8	Kuesioner analisis tingkat kepentingan di antara klausul SMM ISO 9001 yang diterapkan di SPs-IPB	81
9	Kuesioner analisis sistem manajemen kinerja SPs-IPB dengan pendekatan <i>academic scorecard</i>	85

