

## ABSTRAK

Kegiatan operasional di bidang akademik dan administrasi Universitas Kristen Maranatha dijalankan oleh Biro Administrasi Akademik (BAA). Semua informasi akademik dan administrasi dapat ditemui di biro ini. Saat ini dalam pelaksanaan aktivitasnya, BAA mendapat mahasiswa yang bertanya-tanya mengenai alur pelaksanaan prosedur beasiswa, legalisasi ijazah dan permohonan pembuatan KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) yang hilang karena mahasiswa tidak mengetahui alur pelaksanaan prosedur tersebut dengan jelas. Hal ini terjadi karena tidak ada prosedur tertulis yang diinformasikan dari BAA. BAA juga mendapatkan keluhan dari mahasiswa akibat pihak BAA tidak dapat memberikan informasi yang konsisten kepada mahasiswa dalam melakukan prosedur-prosedur diatas. Karena itu, pihak BAA ingin meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat meningkatkan kepuasan penggunaannya dan dapat meningkatkan efisiensi kerja di BAA.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap kepala dan staf BAA, ternyata prosedur-prosedur yang sudah ada dalam bentuk tertulis belum terdokumentasi dengan jelas bahkan masih ada prosedur yang masih dalam bentuk lisan. Prosedur-prosedur tersebut juga belum disosialisasikan kepada para pemakai dan pelaksana prosedur tersebut.

Setelah mengetahui permasalahan tersebut, penulis mengumpulkan formulir dan prosedur yang digunakan di BAA dengan melakukan wawancara kepada Kepala dan staf di BAA. Prosedur-prosedur tersebut kemudian dituliskan ke dalam bentuk tulisan dan *flow chart*. Setiap prosedur yang ada kemudian dianalisis dan dicari kekurangannya dengan menggunakan *framework* PIECES (*performance, information, economic, control, efficiency, service*).

Dari hasil analisis tersebut, penulis mengusulkan beberapa prosedur yang dapat diperbaiki yaitu prosedur penentuan biaya kuliah, prosedur beasiswa mahasiswa biasa, prosedur beasiswa anak pegawai tetap UKM (Universitas Kristen Maranatha), prosedur pembuatan kalender akademik dan prosedur pelaporan data ke DIKTI (Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi). Sedangkan formulir yang diusulkan untuk diperbaiki adalah formulir penentuan biaya kuliah, formulir kalender akademik, formulir beasiswa mahasiswa biasa, dan formulir lainnya. Prosedur dan formulir yang ada kemudian akan didokumentasikan dengan mengacu kepada ISO 9001:2000. Penulis juga melakukan penyesuaian *job description* untuk memperjelas tanggung jawab dan wewenang setiap staf dan kepala BAA.

Dengan adanya pendokumentasian prosedur dan formulir serta perbaikan-perbaikan yang diusulkan ini, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi BAA.

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah.....	1-2
1.4 Perumusan Masalah.....	1-2
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Sistem .....	2-1
2.1.1 Karakteristik Sistem.....	2-1
2.1.2 Klasifikasi Sistem.....	2-2
2.2 Informasi .....	2-3
2.2.1 Pilar Informasi.....	2-4
2.2.2 Karakteristik Informasi.....	2-5
2.2.3 Siklus Informasi.....	2-6
2.2.4 Syarat-syarat Informasi yang Baik.....	2-7
2.3 Prosedur .....	2-8
2.3.1 Manfaat Prosedur.....	2-9
2.3.2 Hubungan Sistem dan Prosedur .....	2-9
2.3.3 Tahapan Perencanaan Sistem dan Prosedur .....	2-9
2.3.4 Petunjuk dalam Perencanaan Prosedur.....	2-10
2.4 Sistem Informasi Manajemen.....	2-10
2.5 Bagan Alir Informasi .....	2-11

2.6 Diagram Arus Data ( <i>Data Flow Diagram</i> ).....	2-14
2.6.1 Perbedaan DAD dengan Bagan Alir.....	2-15
2.6.2 Keterbatasan DAD.....	2-15
2.7 Pengembangan Sistem .....	2-16
2.8 Formulir .....	2-21
2.9 ISO 9001:2000 .....	2-27
2.10 Dokumentasi Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000.....	2-27
2.11 Penomoran Dokumen .....	2-28

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Penelitian Pendahuluan.....	3-1
3.2 Identifikasi Masalah.....	3-1
3.3 Pembatasan Masalah.....	3-2
3.4 Perumusan Masalah.....	3-2
3.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3-2
3.6 Pengumpulan Data.....	3-4
3.7 Analisis dan Usulan.....	3-4
3.8 Kesimpulan dan Saran.....	3-5

### BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Biro Administrasi Akademik.....	4-1
4.2 Prosedur Akademik dan Administrasi yang Ada di BAA.....	4-7
4.3 Prosedur yang Digunakan di BAA Saat ini.....	4-8
4.3.1 Prosedur Penentuan Biaya Kuliah.....	4-8
4.3.2 Prosedur Pengajuan Beasiswa Mahasiswa Biasa.....	4-10
4.3.3 Prosedur Pengajuan Beasiswa Anak Pegawai Tetap UKM.....	4-14
4.3.4 Prosedur Pengolahan Nilai dengan Sistem Akademik Terpadu (SAT).....	4-16
4.3.5 Prosedur Penentuan Status Mahasiswa.....	4-19
4.3.6 Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru Jalur Ujian Saringan Masuk (USM).....	4-21
4.3.7 Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru (Jalur PMDK).....	4-24
4.3.8 Prosedur Penerbitan Ijazah dan SK Kelulusan.....	4-27

4.3.9	Prosedur Persiapan Wisuda.....	4-30
4.3.10	Prosedur Legalisasi Ijazah dan Transkrip.....	4-32
4.3.11	Prosedur Pengajuan Kartu Mahasiswa karena Rusak, Kadaluarsa, Hilang dan Pindahan.....	4-34
4.3.12	Prosedur Pembuatan Kalender Akademik.....	4-36
4.3.13	Prosedur Alokasi Ruang Kuliah/Ujian.....	4-38
4.3.14	Prosedur Permohonan Mahasiswa Pindahan Internal.....	4-40
4.3.15	Prosedur Permohonan Mahasiswa Pindahan Eksternal.....	4-43
4.3.16	Prosedur Pelaporan Data ke DIKTI.....	4-46
4.3.17	Prosedur Peminjaman Ruang dari Luar UKM.....	4-48
4.3	Formulir yang Digunakan di Jurusan Teknik Industri Saat Ini.....	4-50
<b>BAB 5 ANALISIS DAN USULAN</b>		
5.1	Analisis Prosedur Administrasi Saat Ini.....	5-1
5.1.1	Analisis Prosedur Penentuan Biaya Kuliah.....	5-2
5.1.2	Analisis Prosedur Pengajuan Beasiswa Mahasiswa Biasa.....	5-5
5.1.3	Analisis Prosedur Pengajuan Beasiswa Anak Pegawai Tetap UKM.....	5-9
5.1.4	Analisis Prosedur Pengolahan Nilai dengan Sistem Akademik Terpadu (SAT).....	5-12
5.1.5	Analisis Prosedur Penentuan Status Mahasiswa.....	5-15
5.1.6	Analisis Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru Jalur Ujian Saringan Masuk (USM).....	5-18
5.1.7	Analisis Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru (Jalur PMDK).....	5-20
5.1.8	Analisis Prosedur Penerbitan Ijazah dan SK Kelulusan.....	5-24
5.1.9	Analisis Prosedur Persiapan Wisuda.....	5-27
5.1.10	Analisis Prosedur Legalisasi Ijazah dan Transkrip.....	5-30
5.1.11	Analisis Prosedur Pengajuan Kartu Mahasiswa karena Rusak, Kadaluarsa, Hilang dan Pindahan.....	5-33
5.1.12	Analisis Prosedur Pembuatan Kalender Akademik.....	5-36
5.1.13	Analisis Prosedur Alokasi Ruang Kuliah/Ujian.....	5-39
5.1.14	Analisis Prosedur Permohonan Mahasiswa Pindahan Internal.....	5-42

5.1.15 Analisis Prosedur Permohonan Mahasiswa Pindahan Eksternal...	5-45
5.1.16 Analisis Prosedur Pelaporan Data ke DIKTI.....	5-49
5.1.17 Analisis Prosedur Peminjaman Ruangan dari Luar UKM .....	5-51
5.2 Analisis Formulir Saat Ini .....	5-55
5.3 Analisis Prosedur dengan ISO 9001:2000.....	5-68
5.3.1 Prosedur Penentuan Biaya Kuliah.....	4-58
5.3.2 Prosedur Pengajuan Beasiswa Mahasiswa Biasa.....	4-59
5.3.3 Prosedur Pengajuan Beasiswa Anak Pegawai Tetap UKM.....	4-59
5.3.4 Prosedur Pengolahan Nilai dengan Sistem Akademik Terpadu (SAT).....	4-60
5.3.5 Prosedur Penentuan Status Mahasiswa.....	4-60
5.3.6 Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru Jalur Ujian Saringan Masuk (USM).....	4-61
5.3.7 Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru (Jalur PMDK).....	4-61
5.3.8 Prosedur Penerbitan Ijazah dan SK Kelulusan.....	4-62
5.3.9 Prosedur Persiapan Wisuda.....	4-63
5.3.10 Prosedur Legalisasi Ijazah dan Transkrip.....	4-63
5.3.11 Prosedur Pengajuan Kartu Mahasiswa karena Rusak, Kadaluarsa, Hilang dan Pindahan.....	4-64
5.3.12 Prosedur Pembuatan Kalender Akademik.....	4-64
5.3.13 Prosedur Alokasi Ruangan Kuliah/Ujian.....	4-65
5.3.14 Prosedur Permohonan Mahasiswa Pindahan Internal.....	4-66
5.3.15 Prosedur Permohonan Mahasiswa Pindahan Eksternal.....	4-66
5.3.16 Prosedur Pelaporan Data ke DIKTI.....	4-67
5.3.17 Prosedur Peminjaman Ruangan dari Luar UKM.....	4-67
5.4 Prosedur Usulan.....	5-69
5.2.1 Prosedur Penentuan Biaya Kuliah Usulan.....	5-69
5.2.2 Prosedur Permohonan Pengajuan Beasiswa Mahasiswa Usulan....	4-71
5.2.3 Prosedur Permohonan Pengajuan Beasiswa Anak Pegawai Tetap UKM Usulan.....	5-75
5.2.4 Prosedur Pembuatan Kalender Akademik Usulan.....	5-77

5.2.5	Prosedur Pelaporan Data ke DIKTI Usulan.....	5-79
5.5	Usulan Perbaikan Job Description.....	5-81
5.6	Usulan Perbaikan Sistem Penerimaan Beasiswa .....	5-90
5.7	Formulir Usulan.....	5-91
5.7.1	Formulir Usulan Biaya Kuliah.....	5-91
5.7.2	Formulir Kalender Akademik.....	5-92
5.7.3	Formulir Permohonan Pengajuan Beasiswa Mahasiswa Biasa.....	5-93
5.7.4	Formulir Permohonan Pengajuan Beasiswa Anak Pegawai Tetap UKM.....	5-94
5.7.5	Formulir Pendaftaran Ulang Mahasiswa Baru.....	5-95
5.7.6	Formulir Pengajuan Kartu Tanda Mahasiswa.....	5-96
5.7.7	Formulir Permohonan Pengajuan Kembali Beasiswa Mahasiswa Biasa.....	5-97
5.7.8	Formulir Permohonan Pengajuan Beasiswa Anak Pegawai Tetap UKM.....	5-98
5.8	Analisis Prosedur Usulan.....	5-99
5.6.1	Analisis Prosedur Penentuan Biaya Kuliah Usulan.....	5-99
5.6.2	Analisis Prosedur Permohonan Pengajuan Beasiswa Mahasiswa Biasa Usulan.....	5-102
5.6.3	Analisis Prosedur Permohonan Pengajuan Beasiswa Anak Pegawai Tetap UKM Usulan.....	5-106
5.6.4	Analisis Prosedur Pembuatan Kalender Akademik Usulan.....	5-109
5.6.5	Analisis Prosedur Pelaporan Data ke DIKTI Usulan.....	5-112
5.7	Analisis Usulan <i>Job Description</i> .....	5-114
5.8	Analisis Formulir.....	5-115
5.8.1	Formulir Biaya Kuliah.....	5-115
5.8.2	Formulir Kalender Akademik.....	5-115
5.8.3	Formulir Permohonan Pengajuan Beasiswa Mahasiswa Biasa.....	5-116
5.8.4	Formulir Permohonan Pengajuan Beasiswa Anak Pegawai Tetap UKM.....	5-116
5.8.5	Formulir Pendaftaran Ulang Mahasiswa Baru.....	5-117

5.8.6	Formulir Pengajuan Kartu Tanda Mahasiswa.....	5-117
5.8.7	Formulir Permohonan Pengajuan Kembali Beasiswa Mahasiswa Biasa.....	5-117
5.8.8	Formulir Permohonan Pengajuan Kembali Beasiswa Anak Pegawai Tetap UKM.....	5-118
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1	Kesimpulan.....	6-1
6.2	Saran.....	6-3
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>xix</b>
<b>LAMPIRAN</b>		
Komentar Dosen Penguji.....		xx
Data Penulis.....		xxi

## DAFTAR TABEL

<i><b>Tabel</b></i>	<i><b>Judul</b></i>	<i><b>Halaman</b></i>
4.1	Prosedur yang Diamati	4 – 7
5.1	Rangkuman Analisis Prosedur Saat ini Berdasarkan Metode PIECES	5 – 54
5.1	Ringkasan Analisis Manfaat Dokumentasi Sistem Manajemen Kualitas	5 – 68
5.2	Formulir Usulan Biaya Kuliah	5 – 91
5.3	Formulir Kalender Akademik	5 – 92
5.4	Formulir Permohonan Pengajuan Beasiswa Mahasiswa Biasa Usulan	5 – 93
5.5	Formulir Permohonan Pengajuan Beasiswa Anak Pegawai Tetap UKM	5 – 94
5.6	Formulir Pendaftaran Ulang Mahasiswa Baru	5 – 95
5.7	Formulir Pengajuan Kartu Tanda Mahasiswa	5 – 96
5.8	Formulir Permohonan Pengajuan Kembali Beasiswa Mahasiswa Biasa	5 – 97
5.9	Formulir Permohonan Pengajuan Kembali Beasiswa Anak Pegawai Tetap UKM	5 – 98



## DAFTAR GAMBAR

<i><b>Gambar</b></i>	<i><b>Judul</b></i>	<i><b>Halaman</b></i>
2.1	Siklus Informasi	2 – 7
3.1	Metodologi Penelitian	3 – 3
4.1	Struktur Organisasi BAA	4 – 1
4.2	Prosedur Penentuan Biaya Kuliah	4 – 8
4.3	Prosedur Permohonan Pengajuan Beasiswa Mahasiswa Biasa	4 – 10
4.3	Prosedur Permohonan Pengajuan Beasiswa Mahasiswa Biasa (Lanjutan)	4 – 11
4.4	Prosedur Permohonan Pengajuan Beasiswa Anak Pegawai Tetap UKM	4 – 14
4.5	Prosedur Pengolahan Nilai dengan Sistem Akademik Terpadu (SAT)	4 – 16
4.6	Prosedur Status Mahasiswa	4 – 19
4.7	Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru Jalur Ujian Saringan Masuk (USM)	4 – 21
4.8	Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru (Jalur PMDK)	4 – 24
4.9	Prosedur Penerbitan Ijazah dan SK Kelulusan	4 – 27
4.10	Prosedur Persiapan Wisuda	4 – 30
4.11	Prosedur Legalisasi Ijazah dan Transkrip	4 – 32
4.12	Prosedur Pengajuan Kartu Mahasiswa karena Rusak, Kadaluarsa, Hilang dan Pindahan	4 – 34
4.13	Prosedur Pembuatan Kalender Akademik	4 – 36
4.14	Prosedur Alokasi Ruang Kuliah/Ujian	4 – 38
4.15	Prosedur Permohonan Mahasiswa Pindahan Internal	4 – 40
4.16	Prosedur Permohonan Mahasiswa Pindahan Eksternal	4 – 43
4.17	Prosedur Pelaporan Data ke DIKTI	4 – 46

4.18	Prosedur Peminjaman Ruangan dari Luar UKM	4 – 48
5.1	Prosedur Penentuan Biaya Kuliah Usulan	4 – 69
5.2	Prosedur Permohonan Pengajuan Beasiswa Mahasiswa Biasa Usulan	4 – 58
5.2	Prosedur Permohonan Pengajuan Beasiswa Mahasiswa Biasa Usulan (Lanjutan)	4 – 71
5.3	Prosedur Permohonan Pengajuan Beasiswa Anak Pegawai Tetap UKM Usulan	4 – 75
5.4	Prosedur Pembuatan Kalender Akademik Usulan	4 – 77
5.5	Prosedur Pelaporan Data ke DIKTI Usulan	3 – 79

## DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran</i>	<i>Judul</i>	<i>Halaman</i>
A	Prosedur Saat Ini	L. A-1
B	Formulir Saat Ini	L. B-1