

## PENGENDALIAN KUALITAS DONAT KENTANG DI UMKM LI ROSTIN DENGAN PENDEKATAN SIX SIGMA

Florensia N.M. Diah Dwiyanti<sup>1</sup>, \*Erin Afrilia<sup>2</sup>, Idham Halid Lahay<sup>3</sup>, Nurfaishal Harun<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Prodi S1Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

e-mail: [erin\\_s1industri@mahasiswa.ung.ac.id](mailto:erin_s1industri@mahasiswa.ung.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada UMKM Li Rostin yang memproduksi donat kentang, dan mengalami permasalahan yang ada pada UMKM adalah donat gosong dan bentuk tidak sempurna. Dengan periode observasi selama 7 hari, tercatat jumlah produk cacat mencapai total 3.330 gram dari total produksi 39.000 gram, dengan rata-rata kecacatan sebesar 8,5%. Jenis cacat yang dominan adalah gosong (rata-rata 4,8%) dan bentuk tidak sempurna (rata-rata 3,7%). Penelitian ini menggunakan metode *Six Sigma* dengan pendekatan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) untuk menganalisis dan mengendalikan kualitas produk. Hasil pengukuran menunjukkan nilai rata-rata DPMO sebesar 84.965 dan rata-rata level sigma sebesar 3,39, yang menunjukkan kualitas proses berada dalam batas yang dapat ditoleransi namun masih perlu peningkatan. Pada fase *analyze* ditemukan bahwa penyebab utama cacat berasal dari faktor manusia, mesin dan metode kerja. Pada fase *Improve* direkomendasikan untuk penyusunan SOP, penambahan alat bantu seperti timer untuk menghitung waktu penggorengan dan thermometer untuk mengukur suhu optimal pada minyak, serta perawatan rutin mesin. Pada fase *Control* dilakukan pengendalian dengan memastikan proses produksi berjalan sesuai dengan rekomendasi perbaikan (*Improve*).

**Kata kunci:** DMAIC, Pengendalian Kualitas, Pendekatan *Six Sigma*

Diterima : 25-3-2025  
Disetujui : 12-4-2025  
Dipublikasi : 31-5-2025

©2025 Florensia, dkk

### PENDAHULUAN

UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) adalah bisnis berskala kecil hingga menengah berdasarkan jumlah karyawan, omset, dan aset. UMKM umumnya dikelola oleh individu atau kelompok kecil dan berperan penting dalam perekonomian melalui penciptaan lapangan kerja, pembangunan ekonomi lokal, dan inovasi. Di Indonesia, UMKM memiliki peran strategis dalam pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Kentang (*Solanum tuberosum* L.) adalah umbi-umbian yang tumbuh di dataran tinggi dan menempati peringkat keempat tanaman terpenting dunia setelah gandum, beras, dan jagung. Kandungan kentang meliputi 78% air, 19% karbohidrat, dan 2% protein, menjadikannya sumber karbohidrat potensial untuk pangan. Dalam pembuatan donat, kentang dapat menggantikan sebagian tepung terigu, meningkatkan nilai gizi, memperbaiki tekstur, serta membuat donat lebih lembut dan empuk (Nindyawati et al., 2019; Curti et al., 2016; Putrid & Murtini, 2017).

Salah satu UMKM yang memproduksi donat kentang di Kota Gorontalo adalah UMKM Li Rostin yang berdiri sejak awal 2020 di Desa Butu, Kec. Tilongkabila, Kab. Bone Bolango. Produk utamanya adalah donat kentang dengan berbagai varian rasa.

Dalam produksi, kualitas produk harus sesuai keinginan konsumen, namun sering terjadi kesalahan produksi. Oleh karena itu, penulis ingin menganalisis faktor-faktor penyebab kesalahan dan mencari solusi yang tepat untuk meminimalkannya. Analisis ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan menjaga konsistensi kualitas produk sesuai standar.

## **METODE**

Metode Six Sigma adalah pendekatan sistematis berbasis data dan analisis statistik yang bertujuan menekan tingkat cacat hingga 3,4 per satu juta peluang. Metode ini efektif dalam meningkatkan efisiensi, kualitas, dan produktivitas serta menurunkan biaya operasional. Penerapan Six Sigma mengikuti lima tahapan utama yang dikenal sebagai DMAIC.

Tahapan DMAIC meliputi: *Define*, yaitu mengidentifikasi titik kritis kualitas (CTQ) dan memetakan proses dengan diagram SIPOC; *Measure*, yaitu mengumpulkan data dan menghitung tingkat kecacatan menggunakan DPMO serta p-chart; *Analyze*, untuk menganalisis penyebab cacat dari data yang diperoleh; *Improve*, yaitu menyusun dan menerapkan solusi perbaikan untuk menurunkan cacat dan meningkatkan sigma; serta *Control*, yakni menjaga agar perbaikan tetap berjalan melalui pengendalian mutu berkelanjutan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL**

#### **A. Analisis Kasus**

##### **1. Penyajian Kasus**

UMKM Li Rostin di Gorontalo telah berkontribusi dalam industri makanan lokal sejak 2020 dengan produk donat kentang yang lezat dan beragam. Namun, setiap hari produksi mengalami kecacatan sekitar 500 gram, berupa bentuk donat yang tidak bulat sempurna dan gosong. Hal ini menimbulkan kerugian finansial dan merusak reputasi UMKM.

##### **2. Menganalisis Kasus**

Kasus kecacatan pada UMKM Li Rostin menimbulkan dampak negatif signifikan, seperti kerugian finansial akibat bahan baku dan tenaga kerja terbuang, penurunan reputasi karena ketidakpuasan pelanggan, serta menurunnya efisiensi produksi. Penyebab utama kecacatan berasal dari faktor manusia yang kurang terampil, ketiadaan SOP, tidak adanya sistem kontrol kualitas, perawatan mesin yang buruk, dan kualitas bahan baku yang tidak konsisten.

### 1. Define

Pada UMKM Donat Kentang Li Rostin, ditemukan dua jenis cacat pada proses produksi donat yang dijadikan sebagai *Critical to Quality* (CTQ). Klasifikasi jenis kecacatan tersebut ditampilkan pada Tabel 1. Setelah dilakukan analisis CTQ, peneliti mengumpulkan sampel selama tujuh hari untuk mengetahui jumlah kecacatan yang terjadi dalam proses pencetakan donat. Hasil pengamatan selama periode tersebut disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 1.** Jenis Cacat yang Masuk CTQ (*Critical to Quality*)

Jenis kegiatan	Keterangan
Penggorengan (A)	Suhu optimal menggoreng donat adalah 110–150°C. Jika lebih dari 150°C, donat cepat gosong di luar tapi belum matang di dalam. Waktu menggoreng ideal 1,5–2 menit per sisi agar tidak terlalu gelap atau hangus.
Pembentukan donat (B)	Adonan yang telah difermentasi dibentuk bulat pipih berdiameter 7,5 cm dengan lubang tengah 2–2,5 cm. Pastikan adonan tidak lengket dan elastis. Setelah dibentuk, diamkan 15–20 menit untuk proofing sebelum digoreng.

Selama tujuh hari produksi donat kentang, jumlah produksi harian berkisar antara 5.000 hingga 6.500 gram. Terdapat dua jenis kecacatan utama: kue gosong (A) dan bentuk tidak sempurna (B), dengan persentase cacat total (JC%) harian antara 6,7% hingga 10,4%. Hari kelima mencatat tingkat kecacatan tertinggi (10,4%), sedangkan hari keempat terendah (6,7%). Secara umum, kecacatan jenis A dan B bervariasi setiap hari, namun tetap memberikan kontribusi signifikan terhadap total cacat.

### 2. Measure

#### a. Analisis diagram *P-Chart*

**Tabel 2.** Pengolahan Data Kecacatan

Hari	Jumlah Produk (gram)	reject (gram)	Proposee Kecacatan n	Garis Tengah	BKA	BKB
1	5000	395	0,079	0,0853	0,1103	0,0603
2	5500	390	0,07	0,0853	0,1095	0,0611
3	5000	405	0,081	0,0853	0,1103	0,0603
4	6000	400	0,07	0,0853	0,1088	0,0618
5	6500	675	0,103	0,0853	0,1082	0,0624
6	5000	475	0,095	0,0853	0,1103	0,0603
7	6000	590	0,098	0,0853	0,1088	0,0618
<b>Total</b>	39.000	3.330				

- Menghitung propoese kerusakan per hari

$$\text{Proporsi cacat} = \frac{395}{5000} = 0,079$$

- Menghitung CL (*Center Line*) :

$$\text{Garis tengah} = \frac{\sum \text{produk cacat}}{\sum \text{Jumlah produk}} = \frac{3.330}{39.000} = 0,0853$$

- Perhitungan batas bawah untuk peta *control* proposi cacat pada donat kentang Li Rostin pada hari ke-1:

$$\text{BKB} = 0,0853 - \sqrt[3]{\frac{0,0853(1 - 0,0853)}{5000}} = 0,0603$$

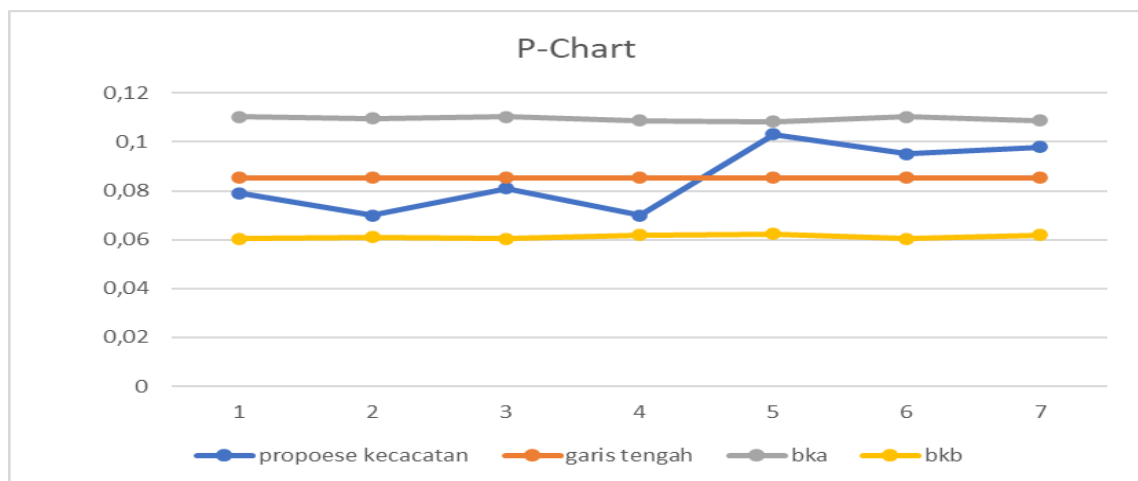
Dengan rumus yang sama maka, didapatkan batas *control* atas dari hari hari ke-2 sampai dengan hari ke-7.

- Perhitungan batas atas untuk peta *control* proposi cacat pada donat kentang Li Rostin pada hari ke-1:

$$\text{BKA} = 0,0853 + \sqrt[3]{\frac{0,0853(1 - 0,0853)}{5000}} = 0,1103$$

Dengan rumus yang sama maka, didapatkan batas *control* bawah dari hari ke-1 hingga hari ke-7 produksi.

Apabila digambarkan dalam suatu grafik, kondisi peta pengendali tersebut tampak seperti gambar berikut:



**Gambar 1.** P-Chart n Tidak Konstan

Proporsi cacat dimulai dari 0,08 di hari pertama, turun menjadi 0,07 di hari kedua, lalu naik kembali ke 0,08 di hari ketiga. Hari keempat turun menjadi 0,07, namun meningkat signifikan pada hari kelima menjadi 0,103. Hari keenam menurun ke 0,095 dan hari ketujuh menjadi 0,098. Selama 7 hari, semua nilai masih berada di

antara batas atas dan bawah, menandakan proses produksi masih terkendali meskipun terjadi fluktuasi, terutama lonjakan di hari kelima.

**Perhitungan DPMO**

$$DPMO = \frac{\text{Total Cacat Produksi}}{\text{Jumlah Produksi}} \times 1.000.000$$

$$\text{Hari ke - 1} = \frac{395}{5000} \times 1.000.000 = 79.000$$

Dan dengan menggunakan rumus yang sama untuk hari ke-1 hingga hari ke-7, maka dapat diketahui sigma level sebagai berikut:

**Tabel 3.** Data Nilai DPMO dan Sigma Level

Hari ke-	Jumlah Produksi	Total Reject	CTQ	DPMO	Sigma Level
1	5000	395	2	79000	3,42
2	5500	390	2	70909	3,48
3	5000	405	2	81000	3,41
4	6000	400	2	66.667	3,51
5	6500	675	2	103846	3,27
6	5000	475	2	95000	3,32
7	6000	590	2	98333	3,30
Total	39.000	3.330	2	594755	
Rata-rata	5.571,43	475,71	2	84.965	3.39

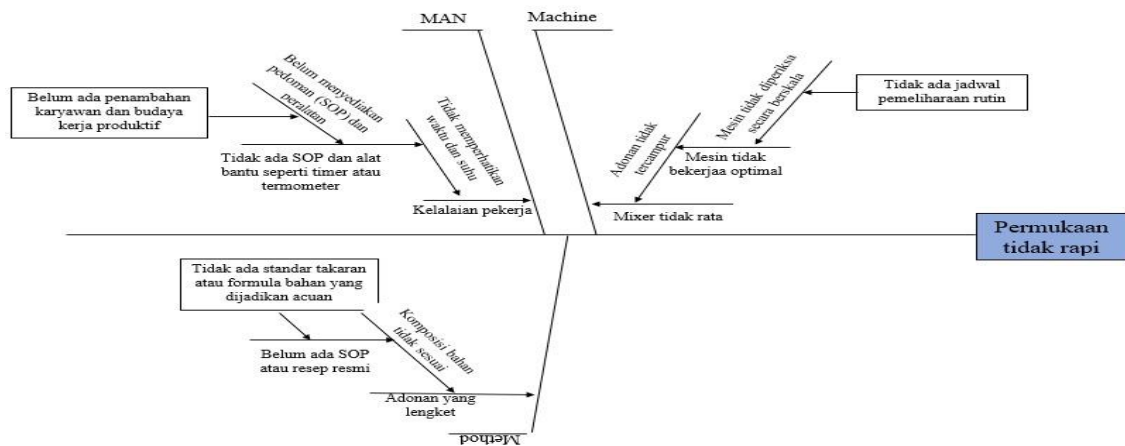
Tabel 3 menampilkan data produksi donat kentang selama tujuh hari, mencakup jumlah produksi, total cacat (gosong dan bentuk tidak sempurna), DPMO, dan sigma level. Data menunjukkan fluktuasi kualitas, dengan DPMO tertinggi pada hari kelima (103.846), menandakan tingkat cacat yang buruk. Rata-rata sigma level adalah 3,39, menunjukkan kualitas produksi masih perlu ditingkatkan. Meskipun hari keempat mencatat sigma level tertinggi (3,51), secara keseluruhan proses produksi belum optimal. Untuk itu, diperlukan pengendalian kualitas dan perbaikan proses guna mengurangi cacat dan meningkatkan sigma level.

**3. Analyze**

1. Analisis *Diagram Fishbone*

Diagram tulang ikan digunakan dalam menentukan sebab terjadinya gangguan berdasarkan penyebab yang ada. Berikut adalah diagram *fishbone* penyebab bentuk donat yang tidak sempurna dan gosong.

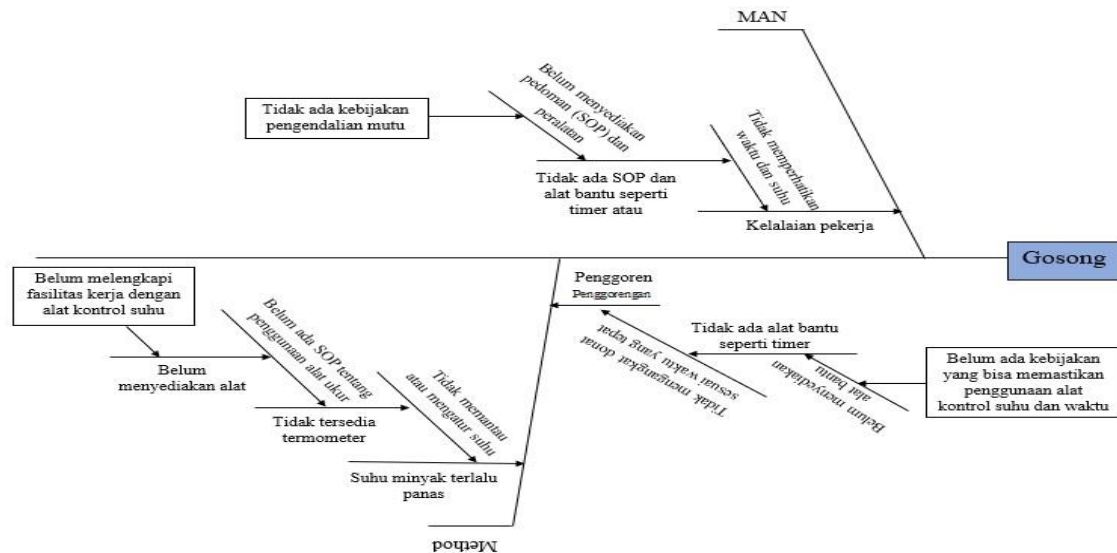
a) **Diagram *Fishbone* – Bentuk produk yang tidak sempurna**



Gambar 2. Diagram *Fishbone* Bentuk produk yang tidak sempurna

Berdasarkan Diagram *Fishbone*, penyebab donat berbentuk tidak sempurna antara lain berasal dari faktor manusia, yaitu pekerja yang belum terampil, sering melakukan kesalahan seperti mencampur bahan tidak sesuai, menguleni adonan terburu-buru, dan teknik pembuatan yang keliru. Ketiadaan SOP juga menyebabkan kebingungan dan ketidakkonsistenan. Selain itu, metode yang kurang tepat dan komposisi bahan yang tidak seimbang membuat adonan lengket dan sulit dibentuk, sehingga hasil donat tidak rapi.

b) Diagram *Fishbone* – Produk Gosong



Gambar 3. Diagram *Fishbone* Produk Gosong

Berdasarkan Diagram *Fishbone*, penyebab donat gosong berasal dari faktor manusia, yaitu pekerja yang kurang terampil dan lalai memantau suhu minyak. Tidak adanya SOP menyebabkan kebingungan dan ketidakkonsistenan dalam proses produksi. Selain itu, metode yang digunakan juga berkontribusi, seperti suhu penggorengan yang tidak sesuai dan kurangnya pemantauan selama penggorengan, sehingga donat menjadi gosong.

#### 4. *Improve*

Setelah menganalisis penyebab kerusakan, disusun saran perbaikan pada tahap *improve* dengan solusi yang relevan dan aplikatif. Rekomendasi berbasis temuan penelitian ini dievaluasi menggunakan pendekatan 5W+1H agar perbaikan lebih terarah, sistematis, dan mencegah kecacatan terulang.

##### a. Permukaan yang tidak rapi

**Tabel 4.** Rekomendasi Perbaikan Pada kategori *Man*

Jenis	5W + 1H	Deskripsi
Tujuan Utama	<i>What</i>	Menambah jumlah tenaga kerja dan meningkatkan budaya kerja produktif
Alasan Kegunaan	<i>Why</i>	Untuk mengurangi kelalaian dan meningkatkan kualitas hasil produksi
Lokasi	<i>Where</i>	Area operator lini produksi
Pelaksanaan	<i>When</i>	Sebelum dan selama proses produksi
Orang	<i>Who</i>	Supervisor SDM, Operator produksi
Metode	<i>How</i>	Rekrutmen tenaga tambahan, pelatihan SOP, penggunaan alat bantu seperti timer

Perbaikan dilakukan untuk meningkatkan kualitas produksi donat kentang UMKM Li Rostin. Pada kategori *Man*, perbaikan difokuskan pada penambahan tenaga kerja, pelatihan ulang SOP, dan penggunaan alat bantu seperti *timer*. Langkah ini ditujukan untuk mengurangi kelalaian operator dan membangun budaya kerja produktif di area produksi, dengan tanggung jawab pada Supervisor SDM dan operator produksi. Perbaikan dilaksanakan sebelum dan selama proses produksi agar pengendalian kualitas berjalan berkelanjutan.

Pada kategori *Machine*, perbaikan difokuskan pada mesin mixer dan pencetak untuk memastikan hasil produk rapi dan konsisten. Kegiatan meliputi perawatan rutin, kalibrasi, dan penggantian mesin jika diperlukan, dengan tanggung jawab teknisi dan operator mesin. Sementara pada kategori *Method*, perbaikan dilakukan dengan standarisasi resep dan proses pencampuran untuk menjaga konsistensi adonan. Tim QA, R&D, dan operator produksi bertanggung jawab dalam pelaksanaan SOP, penggunaan takaran standar, serta validasi resep melalui uji coba.

##### b. Gosong

Perbaikan pada kategori *Man* difokuskan pada penerapan pengendalian mutu dan peningkatan disiplin kerja karyawan saat penggorengan, guna mencegah kelalaian yang menyebabkan donat gosong. Perbaikan ini dilakukan di area kerja operator penggorengan sebelum dan selama proses berlangsung, dengan tanggung jawab

pada Supervisor Produksi, Tim QA, dan operator. Metode yang digunakan meliputi penyusunan SOP khusus penggorengan, pemasangan *timer*, dan pelatihan disiplin waktu serta mutu produk.

Sementara itu, perbaikan pada kategori *Method* bertujuan menstandarisasi proses penggorengan menggunakan alat bantu untuk mencegah suhu berlebih dan waktu tak terkendali. Fokus area berada di bagian penggorengan, dengan pelaksanaan sejak tahap persiapan hingga proses berlangsung. Tim QA, operator penggorengan, dan teknisi terlibat dalam perbaikan ini. Metode yang digunakan meliputi penyediaan termometer dan timer, penyusunan SOP penggunaan alat, serta penerapan sistem kontrol otomatis terhadap suhu dan waktu penggorengan.

## 5. **Control**

Tahap akhir metodologi DMAIC adalah *controlling*, yang bertujuan untuk memastikan bahwa rekomendasi perbaikan yang diterapkan berdampak positif terhadap kualitas produk. Tahapan ini penting untuk mengevaluasi apakah tujuan peningkatan kualitas dan penurunan cacat telah tercapai.

Berikut adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) Produksi Donat Kentang untuk meminimalkan kecacatan:

### 1. Tujuan

Menstandarisasi dan mengendalikan proses produksi donat kentang guna memastikan kualitas produk yang optimal, mencegah kerusakan produk seperti permukaan tidak rapi dan gosong, serta meningkatkan efisiensi kerja tenaga produksi.

### 2. Lingkup

SOP ini mencakup seluruh proses produksi dari penyiapan bahan baku, pencampuran adonan, fermentasi, pembentukan, penggorengan, hingga pengemasan produk donat kentang.

### 3. Prosedur kerja

Proses produksi donat kentang dimulai dari penimbangan bahan baku seperti tepung, gula, telur, mentega, ragi, dan air sesuai takaran. Bahan dicampur dengan *mixer*, kecuali mentega dan garam yang ditambahkan belakangan, lalu difermentasi awal 25–60 menit. Adonan diratakan, dicetak manual, dan difermentasi kembali. Donat digoreng 2 menit pada suhu 110–150°C, dibalik sekali, lalu ditiriskan ± 5 menit. Setelah dingin, donat diberi topping seperti meses, keju, atau coklat leleh metode double boiler, kemudian dikemas bersih dan rapi dalam kemasan isi 8 untuk menjaga kualitas saat distribusi.

## PEMBAHASAN

Penerapan metode Six Sigma dengan pendekatan DMAIC pada UMKM Li Rostin berhasil mengidentifikasi dan memberikan solusi terhadap masalah kualitas donat kentang, terutama cacat gosong dan bentuk tidak sempurna. Hasil pengukuran menunjukkan rata-rata level sigma 3,39 dengan DPMO 84.965, yang mengindikasikan proses produksi masih perlu peningkatan signifikan untuk mendekati standar Six Sigma (level 6). Analisis menggunakan diagram fishbone mengungkap akar masalah berasal dari faktor manusia (kurang terampil, tidak ada SOP), mesin (perawatan kurang), metode (suhu dan waktu tidak terkontrol), dan bahan baku (tidak konsisten). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Setiawati dkk., 2020; Suhartini dkk., 2020) yang menekankan pentingnya identifikasi penyebab multidimensi dalam perbaikan kualitas.

- Rekomendasi perbaikan difokuskan pada:
- Penyusunan dan penerapan SOP untuk menstandarisasi proses.
- Penggunaan alat bantu seperti timer dan termometer untuk mengontrol suhu dan waktu penggorengan.
- Pelatihan SDM dan penambahan tenaga kerja untuk mengurangi kesalahan manusia.
- Perawatan rutin mesin untuk menjaga konsistensi hasil.

Pada tahap Control, SOP disusun untuk memastikan keberlanjutan perbaikan. Pendekatan ini mendukung temuan Zenita Afifah Fitriyani (2020) bahwa dokumentasi prosedur operasional penting dalam menjaga konsistensi kualitas, terutama di UMKM. Secara keseluruhan, penelitian membuktikan bahwa metode Six Sigma dapat diadaptasi dalam konteks UMKM untuk meningkatkan kualitas produk secara sistematis, mengurangi cacat, dan mendukung sustainability bisnis melalui pendekatan berbasis data dan perbaikan berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa metode *Six Sigma* dengan pendekatan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) efektif untuk menganalisis dan memperbaiki kualitas donat kentang di UMKM Li Rostin. Selama 7 hari observasi, rata-rata produk cacat sebesar 475,71 gram per hari, dengan DPMO 84.965 dan sigma level 3,39. Dua jenis kecacatan utama adalah donat gosong dan bentuk tidak sempurna. Penyebab utama cacat berasal dari faktor manusia (kurangnya pelatihan, tidak ada SOP), mesin (tidak terawat), metode (belum sesuai standar produksi), dan bahan baku (tidak konsisten). Analisis *fishbone* digunakan untuk mengidentifikasi akar

masalah. Perbaikan dilakukan melalui pelatihan tenaga kerja, penggunaan *timer* dan termometer, standarisasi resep, serta perawatan rutin mesin. Tahap *Control* menghasilkan SOP menyeluruh dari proses awal hingga pengemasan untuk menjaga konsistensi dan mencegah cacat berulang. Dengan implementasi ini, UMKM diharapkan dapat meningkatkan efisiensi produksi, menurunkan kecacatan, serta meningkatkan kualitas dan daya saing produk. Saran kami berikan pada UMKM donat kentang Li Rostin dapat berupa, Penambahan personil, Peningkatan komponen dan Manajemen Sumber Daya Manusia dengan memberikan pelatihan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Fauziyah N. H , Nia Budi Puspitasari S.T.,M.T. (2021). Pengendalian Kualitas Dengan Metode *Six Sigma* Pada Produk *Rework Square Mechanical Tube* Pada PT Indonesia *Steel Tube Works*. Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Diponegoro.
- Kartika Napu, Eduart Wolok, Idham Halid Lahay . (2025). Pengendalian kualitas produk pada Konveksi deanisa sport untuk meminimasi *defect* dengan menggunakan metode *six sigma* . Jurnal Teknik Industri Terintegrasi , 475-484.
- Ketut Lilis Setiawati, dkk. (2020). Analisis Pengendalian Kualitas menggunakan Metode *Six Sigma* pada Produk Roti Tawar di PT. Ital Fran's Multindo *Food Industries* Cabang Bali. Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri , 587-594.
- Muh Ali Abdurrahman, dkk. (2021). Usulan Perbaikan Kualitas Produk Roti Bolu Dengan Metode *Six Sigma* Dan FMEA. Jurnal Rekayasa Industri (JRI), 73-80.
- Nasrun Baldah, dkk. (2024). Pendekatan Berbasis DMAIC untuk Perbaikan Proses Suplai Bahan Baku. Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya, 1-8.
- Poppy Rahayu, Merita Bernik. (2020). Peningkatan Pengendalian Kualitas Produk Roti Dengan Metode *Six Sigma* Menggunakan *New & Old 7 Tools*. Jurnal Bisnis & Kewirausahaan, 128-136.
- Refki Ariyandi, dkk. (2023). Analisa *Six Sigma* Guna Peningkatan Mutu Roti Manis di PT Aerofood ACS Kualanamu, Deli Serdang, Sumatra Utara. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pertanian, 482-492.
- Rio Firmansyah, dkk. (2020). Implementasi Metode DMAIC pada Pengendalian Kualitas Sole Plate di PT Kencana Gemilang. Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem & Teknik Industri (PASTI), 167-180.

Suhartini,dkk. (2020). Pengendalian Kualitas dengan Pendekatan *Six Sigma* dan *New Seventools* sebagai Upaya Perbaikan Produk. *Journal of Research and Technology*, 297-311.

Zenita Afifah Fitriyani. (2020). Penyusunan Dokumen *Standard Operating Procedure* (Sop) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Proses Produksi Donat. *Jurnal OPTIMA II* , 16-18.