

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan dan pelatihan merupakan bagian yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya bahkan saling mengisi satu sama lainnya. Menurut Kenneth R. Robinson dalam Soebagio Atmodiwirio (2002: 37) menyatakan bahwa: ‘Pendidikan dan pelatihan adalah proses kegiatan pembelajaran antara pengalaman untuk mengembangkan pola perilaku seseorang dalam bidang pengetahuan, keterampilan atau sikap untuk mencapai standar yang diharapkan’.

Pada prinsipnya penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan tidak bisa dilakukan oleh perseorangan, melainkan harus melibatkan seluruh *stakeholder* seperti tenaga pengajar, peserta didik, masyarakat serta pemerintah agar terjalin dan terbentuk suatu sistem yang baik untuk mencapai tujuan pendidikan yang bermutu. Pendapat tersebut sejalan dengan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab III pasal 4 ayat (6) yang menyatakan bahwa: “Pendidikan diselenggarakan dengan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan”.

Dalam era globalisasi, tantangan bagi suatu lembaga baik pemerintah maupun swasta adalah kemampuan untuk menjamin kepuasan pelanggan atau mitra kerja. Begitu pun dengan lembaga penyelenggara pendidikan dan pelatihan, dalam pelaksanaannya harus melakukan penjaminan terhadap proses pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan dengan bertujuan pada peningkatan kepuasan pelanggan. Salah satu upaya untuk melakukan penjaminan mutu proses pendidikan dan pelatihan tersebut yaitu dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ini diharapkan terjadi pengembangan

berkelanjutan (*continual improvement*) terhadap kinerja lembaga sebagai sebuah institusi penyelenggara pendidikan dan pelatihan yang lebih baik dari waktu ke waktu.

Ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iis Setyaningrum bahwa: “LPMP Jawa Tengah telah mengimplementasikan ISO 9001:2000 dan secara nyata memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai dalam organisasi tersebut, sehingga penjaminan layanan berkualitas melalui penerapan implementasi ISO 9001:2000 dapat memberikan dampak yang sangat esensial terhadap pelaksanaan tugas personil dalam organisasi yang ditunjukkan dalam bentuk kemampuan profesional, komunikasi kerja, menyesuaikan diri dengan lingkungan dan keunggulan kerja”. Selain itu contoh lainnya adalah penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hatane Samuel bahwa: “PT Otsuka Indonesia sebagai perusahaan farmasi, alat kesehatan dan makanan kesehatan telah lama menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO sebagai bentuk komitmen perusahaan untuk menjaga kualitas produknya, nampak bahwa komitmen perusahaan dalam menjalankan SMM ISO 9001 memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan”.

Begitu pun dengan Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Jawa Barat (Badiklatda), lembaga yang dituntut untuk terus memaksimalkan kinerja organisasinya agar tercipta kepuasan pelanggan sebagai tujuan akhirnya. Badan diklat yang dimiliki oleh Provinsi Jawa Barat ini mulai dibentuk pada tahun 1968 dengan nama lembaga Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) Provinsi Jawa Barat. Sebagai lembaga yang berada dalam naungan Lembaga Administrasi Negara, lembaga ini ditetapkan dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat/KDH Tk I Jawa Barat No. 11-68/A-I/Pend/SK tanggal 30 September 1968. Tahun 1981 PUSDIKLAT dikukuhkan dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 9 tahun 1981, Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) nya ditetapkan dengan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Barat No. 10 Tahun 1981. Tanggal 13

September 1984 terbit Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 1964 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Diklat Provinsi seluruh Indonesia.

Untuk itu Gubernur Jawa Barat mengeluarkan Keputusan Gubernur KDH Tk I Jawa Barat No. 061.1/kep.86-Huk./1986 tanggal 23 Juni 1986 tentang SOTK Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat No. 18 Tahun 1994. Diklat Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat ini selanjutnya dikukuhkan dengan Perda Provinsi Daerah Tk I Jawa Barat No. 17 Tahun 1994, sedangkan SOTK ditetapkan dengan Perda Provinsi Daerah Tk I Jawa Barat No. 18 Tahun 1994. Tahun 2000 dengan Perda Provinsi Jawa Barat No. 16, nomenklatur lembaga Diklat Provinsi Jawa Barat menjadi Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah (Bandiklatda). Sejalan perkembangan, pada tahun 2008 berdasarkan Perda No. 22 nomenklatur berubah menjadi Badiklatda.

Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai sebuah lembaga pemerintahan yang bergerak dalam bidang pendidikan dan pelatihan diharuskan untuk terus berkembang sesuai dengan tuntutan nasional, tantangan global dan kebutuhan pegawai negeri sipil (PNS) sebagai pengguna jasa pendidikan dan pelatihan di Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah (Badiklatda) Provinsi Jawa Barat. Ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Negeri Sipil pada Bab I pasal 1 ayat (1) yang menyatakan bahwa: "Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disebut Diklat adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan Pegawai Negeri Sipil".

Merujuk pada tujuan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan tersebut, maka Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai pelaksana dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan berkomitmen dan konsisten dalam mewujudkan tujuan tersebut. Selain itu,

Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Jawa Barat telah merumuskan tujuan lembaga dalam visi dan misi. Visi dan misi Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Jawa Barat adalah:

Visi:

“Unggul dan Profesional di Bidang Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Berbasis Teknologi Informasi Tahun 2013”.

Misi:

1. Meningkatkan penyelenggaraan manajemen diklat yang professional.
2. Meningkatkan kompetensi SDM Badiklatda di bidang manajemen diklat.
3. Mengembangkan infrastruktur diklat berbasis teknologi informasi.
4. Mengoptimalkan jejaring kerja secara profesional dengan seluruh *stakeholders*.

Untuk mewujudkan visi dan misi yang telah dirumuskan lembaga, Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Jawa Barat mulai mengadopsi dan menerapkan sistem manajemen mutu yang mulai dikenal dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000. Perlu diketahui bahwa Badiklatda merupakan institusi pertama di Jawa Barat, dan yang pertama pula diantara Badan Diklat seluruh Indonesia yang memperoleh sertifikat Sistem Manajemen Mutu / SMM ISO 9001:2000. Sertifikat diterbitkan oleh Lembaga Sertifikasi IKRCS tanggal 13 Januari 2004 dengan Nomor: 370412. Lebih lanjut setelah tiga tahun berjalan, melalui asesmen ulang, pada tanggal 30 Desember 2008 Badiklatda memperoleh resertifikasi dengan Nomor Registrasi 3704012. Kemudian pada tahun 2011 resertifikasi kedua dilakukan, khususnya untuk SMM ISO 9001:2008.

Berbicara mengenai mutu, saat ini sudah terdapat organisasi internasional yang secara khusus melakukan standarisasi mengenai mutu, yaitu ISO (*International Organization for Standardization*). ISO ini

merupakan lembaga yang mencatatkan standar-standar pada level Internasional yang dikeluarkan pertama kali pada tahun 1987 yang berkedudukan di Genewa, Swiss. ISO sendiri terdiri dari beberapa jenis, namun salah satu jenis ISO itu adalah ISO 9001 yang merupakan bagian dari seri ISO 9000. Vincent Gasperz (2002: 1) mengungkapkan bahwa:

ISO 9001 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian suatu sistem manajemen kualitas, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang/jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan yang ditetapkan ini dapat merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan, dimana organisasi bertanggung jawab untuk menjamin kualitas dari produk-produk tertentu, atau merupakan kebutuhan dari pasar tertentu, sebagaimana ditentukan oleh organisasi.

Bagi organisasi yang memutuskan untuk mengadopsi dan menerapkan sistem manajemen mutu pada organisasinya, hendaknya organisasi tersebut melakukan secara komprehensif dan berkelanjutan artinya harus diterapkan pada semua komponen yang ada dalam organisasi dan dilakukan dengan terus menerus. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Vincent Gasperz yang dikutip oleh E. Sobana (2012: 13) bahwa: ‘Mengadopsi SMM ISO 9001, tidak sekedar meraih pangsa pasar, tapi yang terpenting adalah terjadinya pengembangan berkelanjutan. Tanpa henti meningkatkan proses untuk kepuasan pelanggan’.

SMM ISO 9001 merupakan pendekatan proses, dimana pendekatan ini memiliki keterkaitan dengan pendekatan sistem dan pendekatan fakta yang berfungsi untuk mengukur keberhasilan program secara menyeluruh. Pendekatan proses ini tidak terlepas dari masukan (*input*), dan hasil proses yaitu (*output*). Pendekatan proses dalam SMM ISO 9001 memberikan dampak kepada organisasi terutama dalam kinerja. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Vincent Gasperz yang dikutip E. Sobana (2012: 16) yang menyatakan bahwa:

Pendekatan proses bertujuan untuk mencapai siklus dinamik dari peningkatan terus menerus dan memberikan hasil-hasil yang signifikan

kepada organisasi, terutama dalam bentuk kinerja, produk dan bisnis, efektifitas, efisiensi dan reduksi biaya.

Hal yang sama diungkapkan pula oleh Pusat Standarisasi dan Akreditasi pada Setjen Departemen Pertanian (2002) yang menyimpulkan bahwa: ‘Penerapan standar ISO 9001 memberikan manfaat yang besar dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi dalam upaya mewujudkan pelayanan prima kepada mitra kerjanya’.

Hal ini membuktikan bahwa dengan menerapkan SMM ISO 9001 ini dapat memberikan dampak yang positif bagi organisasi selain efektif dalam menyelenggarakan aktivitas organisasi, tetapi juga memberikan dampak pada kinerja organisasi sebagai upaya mewujudkan peningkatan kepuasan kepada pelanggan secara terus menerus. Pada dasarnya ada delapan prinsip manajemen mutu yang menjadi landasan penyusunan ISO 9001 (Vincent Gaspersz, 2002: 75-84). adalah:

1. Fokus Pelanggan
2. Kepemimpinan
3. Keterlibatan Orang
4. Pendekatan Proses
5. Pendekatan Sistem terhadap Manajemen
6. Peningkatan Terus Menerus
7. Pendekatan Faktual dalam Pembuatan Keputusan
8. Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan

Prinsip-prinsip ini dapat digunakan oleh manajemen senior sebagai suatu kerangka kerja (*framework*) yang membimbing organisasi menuju peningkatan kinerja (Vincent Gaspersz, 2002: 75).

Berdasarkan uraian diatas, jelas penerapan Sistem Manajemen Mutu/SMM ISO 9001:2008 dalam sebuah organisasi mempunyai pengaruh yang besar terhadap kinerja organisasi. Kinerja organisasi disini difokuskan pada kualitas kinerja mengajar widyaiswara, dimana widyaiswara memiliki peranan yang penting dalam menentukan kualitas dan keberhasilan diklat. Sebagaimana dijelaskan pada Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2006 Tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional Bab V pasal 11 ayat (1) yang

menyebutkan bahwa: “Penyelenggaraan pelatihan kerja harus didukung dengan tenaga kepelatihan yang memenuhi persyaratan kualifikasi kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya”.

Pengertian widyaiswara dalam Permenpan No. 14 Tahun 2009 Tentang Jabatan Fungsional Widyaiswara dan Angka Kreditnya Bab I pasal I ayat (2) adalah: “Widyaiswara adalah jabatan fungsional yang mempunyai ruang lingkup, tugas, tanggung jawab, dan wewenang untuk mendidik, mengajar dan/atau melatih PNS pada Lembaga Diklat Pemerintah”.

Mengacu pada Permenpan No. 14 Tentang Jabatan Fungsional Widyaiswara dan Angka Kreditnya Bab VIII pasal 25 ayat (1) Pegawai Negeri Sipil yang diangkat untuk pertama kali dalam jabatan widyaiswara harus memenuhi syarat:

- a. Berijazah paling rendah sarjana (S-1)/Diploma IV sesuai kualifikasi yang ditentukan;
- b. Pangkat paling rendah Penata Muda golongan ruang III/a;
- c. Setiap unsur penilaian prestasi kerja atau pelaksanaan pekerjaan dalam Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP-3) rata-rata harus bernilai baik dalam 1 (satu) tahun terakhir;

Melihat dari persyaratan jabatan widyaiswara diatas, kualifikasi pendidikan widyaiswara paling rendah adalah berijazah sarjana (S-1) / Diploma IV. Jika melihat kualifikasi pendidikan tersebut, mengacu kepada Peraturan Pemerintah No. 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bab II pasal 5 bahwa: “Lulusan Diploma 4 atau Sarjana Terapan dan Sarjana paling rendah setara dengan jenjang 6”.

Dalam lampiran Peraturan Pemerintah No. 8 Tahun 2012 telah dijelaskan deskripsi jenjang kualifikasi KKNI, yang dalam hal ini adalah mengenai kualifikasi pendidikan widyaiswara paling rendah sarjana (S-1) / Diploma IV yang setara dengan jenjang 6 dijelaskan bahwa:

1. Mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni pada bidangnya dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi.

2. Menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan tertentu secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang pengetahuan tersebut secara mendalam, serta mampu memformulasikan penyelesaian masalah prosedural.
3. Mampu mengambil keputusan yang tepat berdasarkan analisis informasi dan data, dan mampu memberikan petunjuk dalam memilih berbagai alternatif solusi secara mandiri dan kelompok;
4. Bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab atas pencapaian hasil kerja organisasi.

Berkaitan dengan tugas seorang widyaiswara, widyaiswara memiliki 175 tugas pokok sebagaimana ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi / Permenpan Nomor 14 Tahun 2009. Namun diantara 175 tugas pokok widyaiswara tersebut, widyaiswara memiliki tugas pokok yaitu mendidik, mengajar dan melatih Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada lembaga diklat pemerintah. Seperti yang tercantum pada Permenpan No. 14 Tahun 2009 Bab II pasal 4 ayat (1) bahwa: “Tugas pokok widyaiswara adalah mendidik, mengajar, dan/atau melatih PNS pada lembaga diklat pemerintahan masing-masing”.

Tugas, tanggung jawab dan wewenang widyaiswara sebagai jabatan fungsional dalam mendidik, mengajar dan melatih Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada lembaga diklat pemerintah salah satunya adalah dalam kegiatan belajar mengajar. Badiklatda Provinsi Jawa Barat sendiri memiliki prosedur kegiatan belajar mengajar seiring telah diterapkannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada lembaga tersebut. Prosedur kegiatan belajar mengajar ini berlaku untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar di lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Jawa Barat. Maksudnya adalah untuk memberikan panduan/acuan kepada widyaiswara dalam merencanakan dan melaksanakan kegiatan belajar mengajar secara sistematis berdasarkan jenis diklat yang dilaksanakan. Tujuannya agar tersedia pedoman kegiatan belajar mengajar bagi widyaiswara Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai acuan dalam pelaksanaan



kegiatan pembelajaran/pelaksanaan tugas agar dapat memenuhi ketentuan yang diatur dalam sistem manajemen mutu.

Berkaitan dengan kinerja mengajar widyaiswara, kinerja mengajar widyaiswara dapat dikatakan baik jika seluruh prosedur dalam kegiatan belajar mengajar yang menjadi pedoman bagi widyaiswara dilakukan dengan baik. Prosedur kegiatan belajar mengajar tersebut mengharuskan widyaiswara menerima STMK (Surat Tugas Melaksanakan Kegiatan) dari Kepala Badiklatda 1 (satu) minggu sebelum pembelajaran, widyaiswara menyiapkan GBPP/SAP (RBPMD/RP), bahan ajar dan bahan tayang, widyaiswara menyerahkan bahan ajar dan bahan tayang kepada penyelenggara 2 (dua) hari sebelum pembelajaran, widyaiswara melaksanakan kegiatan KBM sesuai dengan GBPP/SAP mulai dari pembukaan, kegiatan inti dan penutup, sampai kepada widyaiswara menerima SPMK (Surat Pelaksanaan Melaksanakan Kegiatan).

Namun keadaan empirik memang tidak selalu sama dengan teori yang ada. Berdasarkan studi pendahuluan, secara empiris dilihat dari hasil evaluasi kinerja widyaiswara dan hasil wawancara dengan salah satu anggota widyaiswara Badiklatda Provinsi Jawa Barat (Dra. Turwelis, S.Pd) diketahui beberapa widyaiswara tidak melaksanakan tanggung jawab dan wewenangnya sesuai dengan prosedur dan ketentuan SMM ISO 9001:2008, seperti menyiapkan GBPP/SAP (RBPMD/RP), bahan ajar dan bahan tayang 1 (satu) minggu sebelum pembelajaran, lalu ada beberapa widyaiswara yang belum bahkan tidak menyerahkan bahan ajar dan bahan tayang kepada penyelenggara diklat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu 2 (dua) hari sebelum pembelajaran dikarenakan kesibukan dan kepadatan jadwal mengajar di beberapa daerah. Sedangkan dalam kegiatan inti dalam kegiatan belajar mengajar diketahui bahwa widyaiswara hanya menggunakan metode ceramah dalam penyampaian materi diklat, widyaiswara kurang komunikatif dengan peserta diklat (hanya terfokus pada materi yang diberikan saja dan

pembelajaran hanya terjadi dalam satu arah), widyaiswara hanya menyajikan materi diklat secara teoritis saja tidak disertai dengan kajian empirik/studi kasus, dan widyaiswara terkesan kaku dalam mengajar dengan tidak memberikan *games/ice breaking* di sela-sela pembelajaran.

Berdasarkan uraian diatas penulis bermaksud mengadakan penelitian pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Jawa Barat dengan fokus masalah **“Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kualitas Kinerja Mengajar Widyaiswara Di Badan Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Provinsi Jawa Barat”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian merupakan suatu usaha untuk merumuskan pokok-pokok dan batas-batas permasalahan yang dijadikan fokus dalam penelitian. Permasalahan dalam penelitian ini adalah pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kualitas kinerja mengajar widyaiswara di Badan Diklat Daerah Provinsi Jawa Barat. Maka penelitian ini menekankan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Badan Diklat Daerah Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana kualitas kinerja mengajar widyaiswara di Badan Diklat Daerah Provinsi Jawa Barat?
3. Seberapa besar pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kualitas kinerja mengajar widyaiswara di Badan Diklat Daerah Provinsi Jawa Barat?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

terhadap kualitas kinerja mengajar widyaiswara di Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Jawa Barat.

#### **Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui mengenai penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Badan Diklat Daerah Provinsi Jawa Barat.
- b. Untuk mengetahui mengenai kualitas kinerja mengajar widyaiswara di Badan Diklat Daerah Provinsi Jawa Barat.
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kualitas kinerja mengajar widyaiswara di Badan Diklat Daerah Provinsi Jawa Barat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar-dasar konsepsi mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang berkaitan dengan upaya meningkatkan kualitas kinerja mengajar widyaiswara. Hal tersebut mengingat variabel sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan komponen dasar yang berkaitan dalam meningkatkan kinerja lembaga diklat khususnya widyaiswara dalam memberikan pelayanan diklat selama proses belajar mengajar berlangsung kepada pelanggan yang dalam hal ini yaitu peserta diklat yang berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan. Maka dari itu, penelitian ini pun diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait mulai dari lembaga diklat, tim panitia penyelenggara diklat, widyaiswara, peserta diklat, pemerintah daerah serta peneliti yang selanjutnya. Selain itu, bermanfaat pula dalam pengembangan ilmu administrasi pendidikan terutama dalam manajemen mutu pendidikan dan dapat menambah wawasan serta pengetahuan penulis dalam memahami disiplin ilmu administrasi pendidikan.

### **E. Struktur Organisasi Skripsi**

Skripsi ini akan terdiri dari 5 bab yang menguraikan apa yang tercantum dalam judul “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kualitas Kinerja Mengajar Widyaiswara Di Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Jawa Barat”. Rincian struktur organisasi skripsi ini adalah sebagai berikut:

- BAB I Merupakan pendahuluan yang menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi skripsi.
- BAB II Menguraikan kajian pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.
- BAB III Menguraikan metode penelitian yang berisi lokasi dan subjek, populasi/sampel penelitian, desain penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen, teknik pengumpulan data dan analisis data.
- BAB IV Menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan atau analisis temuan penelitian.
- BAB V Merupakan bab kesimpulan dan saran yang berisi dua aspek yakni kesimpulan penelitian dan saran-saran/rekomendasi.