

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>6</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>7</b>
1.3.1 Tujuan Umum .....	7
1.3.2 Tujuan Khusus .....	7
<b>1.4 Manfaat/Signifikansi Penelitian</b> .....	<b>7</b>
1.4.1 Dari segi teori .....	8
1.4.2 Dari segi kebijakan .....	8
1.4.3 Dari segi praktik .....	8
1.4.4 Dari segi isu serta aksi sosial .....	8
<b>1.5 Struktur Organsasi Skripsi</b> .....	<b>8</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1 Konsep Analisis Kebutuhan</b> .....	<b>11</b>
2.1.1 Pengertian Analisis Kebutuhan .....	11
2.1.2 Fungsi Analisis Kebutuhan .....	12
2.1.3 Langkah-langkah Menganalisis Kebutuhan .....	12
<b>2.2 Kosep Mutu</b> .....	<b>15</b>
2.2.1 Pengertian Mutu .....	15
2.2.2 Pengrtian Penjaminan Mutu .....	20
<b>2.3 Konsep ISO</b> .....	<b>21</b>

Fety Fatma Rahmadhani, 2016

**ANALISIS KEBUTUHAN PERSIAPAN PENERAPAN SERTIFIKASI SISTEM PENJAMINAN MUTU ISO 9001:2015 PADA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR KEMENTERIAN ESDM**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.3.1 Pengertian ISO .....	21
2.3.2 Jenis/Versi ISO .....	22
2.3.3 Sejarah Perkembangan ISO 9001 .....	23
2.3.4 ISO 9001:2015 .....	28
2.3.5 Perubahan-perubahan dari SMM ISO 9001:2008 menjadi ISO 9001:2015 .....	34
<b>2.4 Kerangka Pikir Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
<b>3.1 Desain Penelitian .....</b>	<b>42</b>
3.1.1 Metode Deskriptif .....	42
3.1.2 Pendekatan Kualitatif .....	42
<b>3.2 Partisipan dan Tempat penelitian .....</b>	<b>44</b>
3.2.1 Partisipan Penelitian .....	44
3.2.2 Tempat Penelitian .....	46
<b>3.3 Pengumpulan Data .....</b>	<b>46</b>
3.3.1 Instrumen Penelitian .....	46
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data Penelitian .....	53
<b>3.4 Analisis Data .....</b>	<b>69</b>
3.4.1 Reduksi Data ( <i>Data Reduction</i> ) .....	72
3.4.2 Penyajian Data ( <i>Data Display</i> ) .....	72
3.4.3 <i>Conclusion Drawing/Verification</i> .....	72
<b>3.5 Uji Validitas atau Uji Keabsahan Data .....</b>	<b>74</b>
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>78</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Lokasi (Setting) Penelitian .....</b>	<b>78</b>
4.1.1 Sejarah Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur KESDM .....	79
4.1.2 Visi dan Misi Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur KESDM .....	82
4.1.3 Tugas dan Fungsi Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur KESDM .....	83

Fety Fatma Rahmadhani, 2016

**ANALISIS KEBUTUHAN PERSIAPAN PENERAPAN SERTIFIKASI SISTEM PENJAMINAN MUTU ISO 9001:2015 PADA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR KEMENTERIAN ESDM**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.1.4 Kekuatan Pegawai Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur KESDM .....	84
4.1.5 Bisnis Process Map Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur KESDM .....	85
4.1.6 Struktur Organisasi Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur KESDM .....	88
<b>4.2 Temuan Penelitian .....</b>	<b>89</b>
4.2.1 Kondisi <i>real</i> komponen kelembagaan terkait dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di PPSDM Aparatur .....	90
4.2.2 Kesenjangan antara tuntutan pemenuhan dengan kondisi real untuk memperoleh sertifikasi manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PPSDM Aparatur dengan merujuk pada penerapan ISO 9001:2008 Pusdiklat Geologi .....	122
4.2.3 Solusi atau alternative terbaik dalam memenuhi kebutuhan komponen kelembagaan untuk mengatasi kesenjangan tuntutan pemenuhan sertifikasi manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PPSDM Aparatur .....	128
<b>4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>130</b>
4.3.1 Kondisi real komponen kelembagaan terkait dengan rencana penerapan sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 .....	130
4.3.2 Kesenjangan antara tuntutan pemenuhan dengan kondisi real untuk memperoleh sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PPSDM Aparatur dengan merujuk pada penerapan ISO 9001:2008 Pusdiklat Geologi .....	147
4.3.3 Solusi atau alternative terbaik dalam memenuhi kebutuhan komponen kelembagaan untuk mengatasi kesenjangan tuntutan pemenuhan sertifikasi manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PPSDM Aparatur .....	149
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>151</b>
<b>5.1 Simpulan .....</b>	<b>151</b>

Fety Fatma Rahmadhani, 2016

**ANALISIS KEBUTUHAN PERSIAPAN PENERAPAN SERTIFIKASI SISTEM PENJAMINAN MUTU ISO 9001:2015 PADA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR KEMENTERIAN ESDM**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

<b>5.2 Implikasi .....</b>	<b>153</b>
<b>5.3 Rekomendasi .....</b>	<b>153</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>155</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Gambaran Partisipan dalam Pengumpulan Data Penelitian .....	45
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi dan Komponen-Komponen Penelitian .....	48
Tabel 3. 3 Pedoman Observasi .....	59
Tabel 3. 4 Pedoman Wawancara .....	62
Tabel 3. 5 Pedoman Dokumentasi .....	66
Tabel 4. 1 Data dokumen-dokumen terkait kegiatan ISO .....	111
Tabel 4. 2 Jadwal Kegiatan Perencanaan Persiapan SMM ISO Tahun 2017..	114
Tabel 4. 3 Tim Pelaksana Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 Pada PPSDM Aparatur .....	116

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Penjaminan Mutu .....	21
Gambar 2. 2 Perkembangan Standar ISO 9001 .....	26
Gambar 2. 3 Model Struktur Sistem Manajemen Mutu berdasarkan PDCA	29
Gambar 2. 4 PDCA dalam bentuk <i>Flow Process</i> .....	30
Gambar 2. 5 Kerangka Pikir Penelitian .....	40
Gambar 3. 1 Macam-Macam Teknik Pengumpulan Data .....	54
Gambar 3. 2 Macam-macam Teknik Observasi .....	55
Gambar 3. 3 Macam-Macam Teknik Observasi .....	58
Gambar 3. 4 Tahap Observasi .....	67
Gambar 3. 5 Triangulasi “teknik” pengumpulan data (bermacam-macam cara pada sumber yang sama) .....	68
Gambar 3. 6 Triangulasi “sumber” pengumpulan data (satu teknik pengumpulan data pada bermacam-macam sumber data A, B, C) .....	68
Gambar 3. 7 Triangulasi Waktu .....	68
Gambar 3. 8 Uji Kredibilitas data dalam penelitian kualitatif .....	75
Gambar 4. 1 Peta Bisnis Proses PPSDM Aparatur .....	85
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PPSDM Aparatur .....	88

Fety Fatma Rahmadhani, 2016

**ANALISIS KEBUTUHAN PERSIAPAN PENERAPAN SERTIFIKASI SISTEM PENJAMINAN MUTU ISO 9001:2015 PADA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR KEMENTERIAN ESDM**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## DAFTAR LAMPIRAN

### **Lampiran I Administrasi Penelitian**

1. Surat Keputusan Pengangkatan Pembimbing Penyusunan Skripsi
2. Surat Izin Penelitian
3. Catatan Bimbingan Skripsi

### **Lampiran II Instrumen Hasil Penelitian**

1. Catatan Analisis Observasi
2. Catatan Hasil Wawancara
3. Hasil Analisis Studi Dokumentasi

### **Lampiran III Studi Dokumentasi**

1. Peraturan Menteri KESDM No. 13 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
2. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu – Standar Internasional ISO 9001:2015
3. Data kekuatan pegawai PPSDM Aparatur 2017
4. Notulensi Rapat kegiatan penyiapan ISO 9001:2015 di PPSDM Aparatur
5. Angket Pembuatan Visi dan Misi PPSDM Aparatur
6. Hasil Identifikasi Dan Analisis SWOT PPSDM Aparatur

Fety Fatma Rahmadhani, 2016

*ANALISIS KEBUTUHAN PERSIAPAN PENERAPAN SERTIFIKASI SISTEM PENJAMINAN MUTU ISO 9001:2015 PADA PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR KEMENTERIAN ESDM*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu