

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini, ditandai dengan adanya kesepakatan perdagangan bebas oleh beberapa Negara seperti ASEAN *Free Trade Area* (AFTA), *North American Free Trade Area* (NAFTA), *Asia Pasific Economic Cooperation* (APEC) dan *World Trade Prganization* (WTO) yang menyebabkan persaingan bisnis semakin ketat. Hal itu menuntut sebuah lembaga untuk menyiapkan kerangka sistem mutu yang sesuai dengan sasaran atau tujuan akhir lembaga yang telah ditetapkan dan sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh pelanggan atau mitra kerja lembaga tersebut. Nilai utama yang diharapkan oleh pelanggan dari suatu lembaga tersebut adalah mutu produk dan jasa yang tinggi.

Tantangan bagi suatu lembaga baik pemerintah maupun swasta adalah kemampuan lembaga tersebut dalam mengembangkan organisasinya agar dapat bersaing dengan lembaga lainnya. Begitu pun dengan lembaga penyelenggara pendidikan dan pelatihan, dalam pelaksanaannya harus melakukan penjaminan terhadap proses pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan dengan bertujuan pada pengembangan kelembagaannya.

Pendidikan dan pelatihan merupakan bagian yang saling berkaitan satu dengan lainnya. Menurut Kenneth R. Robinson dalam Soebagio Atmowirio (2002, hlm. 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’. Pendidikan dan pelatihan ini merupakan upaya untuk meningkatkan potensi sumber daya manusia, sehingga dalam pelaksanaannya penyelenggaraan diklat ini 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-

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

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”.

Perkembangan zaman saat ini, menuntut perubahan khususnya perubahan yang dilakukan dalam dunia pendidikan untuk mencapai pendidikan yang bermutu, maka dari itu dunia pendidikan harus senantiasa berupaya untuk mencapai suatu perubahan kearah yang lebih baik dalam tataran manajemennya.

Salah satu upaya untuk melakukan penjaminan mutu proses pendidikan dan pelatihan tersebut yaitu dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO. Dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO ini diharapkan terjadi pengembangan berkelanjutan (*continual improvement*) terhadap pengembangan lembaga sebagai sebuah institusi penyelenggara pendidikan dan pelatihan yang lebih baik dari waktu ke waktu.

Mutu diartikan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamarkan. Pentingnya mutu dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu sudut manajemen operasional dan manajemen pemasaran. Dilihat dari manajemen operasional, mutu produk merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk. Produk dengan mutu bagus akan dapat bersaing di pasaran. Dilihat dari sudut manajemen pemasaran, mutu produk dapat menjadi salah satu unsure penting untuk meningkatkan *volume* penjualan dan memperluas bangsa pasar perusahaan (Nasution, 2005). Hal itu disebabkan oleh ketertarikan konsumen untuk memilih produk dengan mutu yang lebih baik.

Para pelaku bisnis dituntut untuk selalu berusaha memperbaiki mutu pada proses yang dilakukannya. Hal ini bertujuan untuk memberikan produk atau jasa yang sesuai dengan tuntutan pelanggan dan efisiensi biaya. Mutu suatu produk mempengaruhi preferensi, persepsi dan perilaku pelanggan terhadap produk tersebut. Produk dengan mutu rendah akan menyebabkan pelanggan berpaling pada produk yang lebih bermutu. Sebaliknya, apabila mutu yang dimiliki lebih

tinggi dari perusahaan pesaing, pelanggan akan lebih memilih untuk menggunakan produk tersebut.

Saat ini, salah satu konsep mutu yang berkembang adalah manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management* atau TQM). Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan suatu sistem dan/atau pendekatan manajemen organisasi yang bertumpu pada mutu (*quality*), baik produk, proses maupun sumber daya organisasi tersebut yang tujuan akhirnya adalah memenuhi kepuasan pelanggan dan memberikan keuntungan bagi organisasi tersebut, termasuk didalamnya pemasok dan masyarakat. Penerapan TQM membuat organisasi harus memelihara standar mutu disegala aspek bisnis organisasi bersangkutan. Hal ini untuk memastikan bahwa segala sesuatu dikerjakan dengan benar sejak awal dan dapat mengurangi ataupun menghilangkan cacat (*defect*) dan pemborosan (*waste*) selama operasi (<http://www.min-consulting>, 2011).

Salah satu standar Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang banyak digunakan di Indonesia adalah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001, yang telah ditetapkan sebagai standar mutu internasional dan merupakan alat pencapaian tujuan mutu yang diharapkan mampu menjawab tantangan globalisasi yang terjadi, dengan cara meningkatkan efisiensi dan efektifitas agar mampu memuaskan para stakeholder. ISO ini merupakan suatu standar internasional yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan pelanggan serta demi mendapatkan pengakuan dari pihak luar. ISO juga dapat dijadikan sebagai alat pemasaran yang sangat ampuh bagi suatu organisasi dengan menunjukkan logo registrasinya untuk menarik perhatian pelanggan sekaligus meningkatkan citra perusahaan.

ISO 9001 itu sendiri bukanlah standar untuk produk, karena tidak menjelaskan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk. Sehingga suatu organisasi yang telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001 dapat dinyatakan bahwa sistem manajemen kualitasnya yang telah memenuhi standar Internasional (Gaspersz, 2011, hlm. 359). Walaupun sistem manajemen mutu ISO 9001 pada mulanya digunakan untuk mengukur mutu produksi pabrik-pabrik,

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

namun saat ini standar tersebut telah diaplikasikan ke berbagai perusahaan dan organisasi.

ISO 9001 telah mengalami beberapa kali revisi, yaitu ISO 9001:2008 merupakan revisi dari ISO 9001 versi tahun 2000 atau biasa dikenal dengan ISO 9001:2000, dan kemudian yang terbaru direvisi kembali menjadi ISO 9001 versi 2015 atau dikenal dengan ISO 9001:2015. Tujuan utama dikeluarkannya ISO 9001:2015 ini adalah untuk mengklarifikasi atau lebih menjelaskan inti atau substansi dari ISO 9001 versi sebelumnya, yakni ISO 9001:2008. ISO 9001:2015 adalah Standar Sistem Manajemen Mutu yang telah mendapat pengakuan dari banyak negara di dunia seperti: semua negara Uni Eropa, Amerika, Jepang, Australia, ASEAN, dan di lebih 100 negara.

Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur yang selanjutnya akan disebut dengan PPSDM Aparatur merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang berada di bawah naungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Energi dan Sumber Daya Mineral (BPSDM) Kementerian Energi dan Sumber Daya Manusia (KESDM) yang memiliki tugas fungsi untuk melaksanakan Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur di bidang Kepemimpinan, Manajemen, dan Administrasi. Hal ini tercantum dalam Peraturan Menteri ESDM No. 13 Tahun 2016 pasal 931.

PPSDM Aparatur pada mulanya bernama Pusdiklat Geologi, namun sejak Juli 2016 pusdiklat Geologi ini berubah nama menjadi PPSDM Aparatur. Pusdiklat Geologi merupakan suatu lembaga yang dibentuk sebagai divisi rekayasa geologi sebagai bagian dari pusat pengembangan untuk tenaga kerja pertambangan. Sejak tahun 2001, divisi geologi telah menjadi pusat pendidikan dan pelatihan untuk geologi di bawah lembaga pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya energi dan mineral, Kementerian Sumber Daya Energi dan Mineral.

Perubahan Pusdiklat Geologi menjadi PPSDM Aparatur didasari dengan keluarnya UU No 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara dan UU No 23 Tahun 2014 tentang Aparatur Pemerintah Daerah. Dalam UU No 23 tahun 2014 dijelaskan bahwa “Kewenangan pemerintah pusat terhadap pengelolaan ESDM

yang pada awalnya dikelola oleh kabupaten ditarik ke provinsi, terutama untuk di sektor Mineral dan Batu bara sehingga karena tugasnya berkurang dari kabupaten, mengakibatkan ruang lingkup kewenangan terhadap pembinaan pengembangan kompetensinya menjadi lebih kecil, yang awalnya harus ditujukan ke 300 kabupaten, berubah menjadi 33 sejumlah provinsi yang ada. Sehingga dengan adanya pengurangan kewenangan ini tidak dibutuhkan suatu organisasi yang besar, karena penyiapan tenaga kerjanya pun menjadi tidak besar. Kemudian dalam UU No 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara dijelaskan bahwa setiap pejabat PNS untuk menduduki suatu jabatan harus memiliki kompetensi, dan kompetensi tersebut dapat diperoleh melalui diklat, seminar, pemagangan, dll.

Selama ini tugas dan fungsi dari BPSDM belum ada yang konsentrasi terhadap pengembangan kompetensi aparatur, semuanya ditujukan ke sektor-sektor di KESDM. Sehingga pada saat itu pertimbangan Menteri KESDM menyatakan harus ada suatu organisasi yang konsen mengembangkan kompetensi aparatur, karena ada kewajiban dari setiap PNS untuk menyusun RPP Manajemen ASN sejumlah 40 Jampel/tahun. Dengan jumlah jampel tersebut ditambah KESDM memiliki kewenangan yang besar untuk mengembangkan kompetensi aparatur ESDM yang berjumlah 6080 orang. Oleh sebab itu dibutuhkan suatu organisasi yang fokus mengembangkan kompetensi aparatur. Berdasarkan hal tersebut maka dibentuklah Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur. Adapun Surat Keputusan yang menetapkan perubahan nama lembaga tersebut terdapat di dalam Permen No. 13 Tahun 2016.

Sebelum berubah nama menjadi PPSDM Aparatur, Pusdiklat Geologi telah lebih dulu menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sejak tahun 2012. Dengan adanya perolehan sertifikasi ISO 9001:2008, dapat diartikan bahwa lembaga tersebut (Pusdiklat Geologi) telah menjalankan sistem manajemen mutu (SMM) yang diakui secara internasional. Namun, dengan adanya perubahan nomenklatur dari Pusdiklat Geologi menjadi PPSDM Aparatur dan juga berubahnya tugas fungsi maupun ruang lingkup dari lembaga tersebut. Hal ini menyebabkan juga berubahnya baik dari segi proses maupun substansinya seiring

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

dengan kebutuhan pengembangan lembaga. Ini mengandung arti bahwa lembaga yang baru hasil reorganisasi tidak bisa disebut sebagai lembaga yang langsung tersertifikasi ISO. Sehingga, pada tahun 2017 ini PPSDM Aparatur akan merencanakan persiapan penerapan SMM ISO sekaligus melakukan migrasi dari ISO 9001:2008 menjadi ISO 9001:2015.

Rencana persiapan penerapan SMM ISO PPSDM Aparatur ini merupakan langkah awal dari perbaikan kualitas pelayanan dan juga perbaikan roda organisasi PPSDM Aparatur sebagai lembaga baru pemerintahan. Pengembangan ISO 9001:2008 Pusdiklat Geologi menjadi ISO 9001:2015 PPSDM Aparatur mempengaruhi persyaratan-persyaratan yang dulu sudah dimiliki oleh Pusdiklat Geologi menjadi harus diganti dan disesuaikan dengan persyaratan terbaru ISO 9001:2015. Sertifikasi SMM ISO yang telah dimiliki oleh Pusdiklat Geologi sebelumnya ternyata tidak dapat serta merta dipindahkan atau digantikan kepada PPSDM Aparatur, sehingga menjadikan PPSDM Aparatur sebagai lembaga baru pemerintahan perlu meng-*upgrade* atau melakukan migrasi, dan menerapkan ulang terkait rencana penerapan persiapan sertifikasi SMM ISO dengan versi terbarunya yaitu versi 9001:2015. Selain itu sistem penjaminan mutunya juga akan diarahkan untuk menghasilkan mutu penyelenggaraan yang sesuai visi, misi dan tujuan yang hendak dicapai oleh lembaga organisasi yang baru. Berdasarkan hasil analisis dan fakta yang ditemukan oleh penulis selama di lapangan, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul **“Analisis Kebutuhan Persiapan Penerapan Sertifikasi Sistem Penjaminan Mutu ISO 9001:2015 pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kementerian ESDM”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini memfokuskan untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur (PPSDMA).

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

Adapun pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi real komponen kelembagaan terkait dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015?
2. Apakah 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?
3. Bagaimana solusi atau alternatif terbaik dalam memenuhi kebutuhan komponen kelembagaan untuk mengatasi kesenjangan tuntutan pemenuhan sertifikasi manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PPSDM Aparatur?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap bentuk tindakan atau langkah yang terencana mempunyai tujuan tertentu, demikian pula halnya dengan penelitian yang penulis lakukan ini. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi kebutuhan komponen pengembangan kelembagaan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sertifikasi sistem penjaminan mutu ISO 9001:2015 pada PPSDM Aparatur.

1.3.2 Tujuan Khusus

Sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini, meliputi:

- a. Untuk mengetahui kondisi real komponen pengembangan kelembagaan terkait dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.
- b. Untuk mengetahui kesenjangan apa saja yang terjadi 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.
- c. Untuk mengetahui solusi atau alternatif terbaik dalam memenuhi kebutuhan komponen kelembagaan untuk mengatasi kesenjangan

tuntutan pemenuhan sertifikasi manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PPSDM Aparatur

1.4 Manfaat/Signifikansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi kepentingan ilmu pengetahuan dan praktis sebagai upaya memperoleh informasi yang jelas dan mendalam mengenai analisis kebutuhan pengembangan kelembagaan untuk memperoleh sistem penjaminan mutu ISO 9001:2015 pada PPSDM Aparatur serta diharapkan mempunyai manfaat sebagai sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan teor-teori yang berkaitan dengan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2015. Secara rinci, penelitian ini diharapkan bermanfaat, yaitu:

1.4.1 Dari segi teori

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian keilmuan dalam pengembangan ilmu Administrasi Pendidikan khususnya mengenai analisis kebutuhan pengembangan lembaga untuk sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

1.4.2 Dari segi kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan dalam pertimbangan kebijakan di masa mendatang mengenai analisis kebutuhan pengembangan lembaga untuk sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

1.4.3 Dari segi praktik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi wawasan dan pengetahuan yang luas. Khususnya mengenai analisis kebutuhan pengembangan lembaga untuk sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

1.4.4 Dari segi isu serta aksi sosial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan referensi mengenai analisis kebutuhan pengembangan lembaga untuk sertifikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Dalam kerangka penelitian ini, maka sistematika penulisan skripsi disusun berdasarkan Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah UPI mengenai struktur organisasi skripsi dalam mempermudah dan mengetahui garis besar dari isi skripsi setiap babnya, adapun Sistematika dalam skripsi ini peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I Pendahuluan

Dalam BAB ini, membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian baik tujuan secara umum maupun secara khusus, manfaat signifikansi penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

2. BAB II Kajian Pustaka

Dalam BAB ini, membahas mengenai kajian pustaka atau landasan teori dari berbagai ahli mengenai konsep pendidikan dan pelatihan, manajemen pendidikan dan pelatihan, evaluasi pendidikan dan pelatihan, dan kerangka pikir penelitian.

3. BAB III Metode Penelitian

Dalam BAB ini, membahas mengenai metode yang digunakan dalam penelitian, mulai dari desain penelitian, partisipan dan tempat penelitian, teknik pengumpulan data, dan langkah-langkah analisis data.

4. BAB IV Temuan Dan Pembahasan

Dalam BAB ini, menyampaikan dua hal utama, yakni (1) temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuknya sesuai dengan urutan perumusan permasalahan penelitian, dan (2) pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

5. BAB V Simpulan, Implikasi Dan Rekomendasi

Dalam BAB ini, menyajikan kesimpulan dari penelitian dan juga rekomendasi yang diberikan baik untuk lembaga sampai pada rekomendasi untuk peneliti selanjutnya, seklaigus mengajukan hal-hal penting yang dapat

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

dimanfaatkan dari hasil penelitian yang berjudul Analisis Kebutuhan Pengembangan Kelembagaan Untuk Sertifikasi Sistem Penjaminan Mutu ISO 9001:2015 pada PPSDM Aparatur.