

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era global dan perkembangan iptek yang sangat cepat, intensitas tantangan pembangunan pendidikan nasional cenderung akan semakin meningkat dan kompleks. Selain itu, dampak pelaksanaan otonomi daerah merupakan tantangan tersendiri dalam pelaksanaan kebijakan nasional pendidikan. Di tengah berbagai tantangan itu, Kementerian Pendidikan Nasional (Kemendiknas) harus dapat meningkatkan kinerjanya dalam pemerataan dan perluasan akses; peningkatan mutu, relevansi, dan daya saing, serta penatakelolaan yang baik, akuntabilitas, dan pencitraan publik.

Kemendiknas sangat menyadari bahwa perubahan, penyesuaian, dan pembaruan yang dilakukan harus tetap berfokus untuk tercapainya pendidikan yang demokratis, toleran terhadap keberagaman, memberdayakan masyarakat, dan memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa. Pembangunan pendidikan yang dilakukan secara sistemik diharapkan pendidikan akan menghasilkan lulusan yang memiliki kecerdasan intelektual, emosional, sosial, dan spiritual yang tinggi, sehingga mampu bersaing dengan bangsa lain dalam memasuki kehidupan nyata, baik lokal maupun global.

Upaya untuk membangun pendidikan agar semakin baik dan bermutu, diperlukan strategi yang komprehensif guna meningkatkan kemampuan dan mutu tenaga pendidik serta tenaga kependidikan. Pengembangan kemampuan mereka perlu terus dilaksanakan, baik bagi mereka yang bergerak dalam bidang kebijakan, maupun dalam pengelolaan kelembagaan pendidikan, baik dalam tataran institusi, manajerial, maupun pada tataran teknis operasional, karena semuanya pada akhirnya akan

bermuara pada meningkatnya mutu pendidikan secara nasional, yang tercermin dari output suatu lembaga pendidikan.

Lembaga pendidikan dan pelatihan (diklat) jelas mempunyai peran penting dalam membangun SDM pendidikan yang andal dan bermutu, sehingga dalam menjalankan perannya dapat memberi kontribusi yang signifikan bagi peningkatan mutu pendidikan bangsa. Tenaga pendidik merupakan ujung tombak dalam meningkatkan mutu pendidikan dilihat dari *output* pendidikan suatu lembaga pendidikan, peningkatan kemampuan dan profesionalisme. Aparatur Kemendiknas ini, akan memberi dampak yang amat penting dan bermakna bagi pembangunan pendidikan. Peningkatan kemampuan dan profesionalisme tenaga pendidik akan mendorong pada peningkatan pelayanan yang makin bermutu bagi terselenggaranya proses pendidikan yang makin baik dan bermutu.

Pusdiklat yang berada di bawah Kemdiknas jelas memegang peranan yang sangat penting, karena apa yang dilakukan oleh Pusdiklat dalam meningkatkan kemampuan aparatur tenaga Kemdiknas termasuk di dalamnya pendidik dan tenaga kependidikan. Jelas akan memberi dampak yang sangat luas terhadap pembangunan pendidikan nasional. Peningkatan kemampuan dalam mengelola organisasi dan sistem manajemen mutu akan menjadi masalah mendasar yang perlu terus diperhatikan dalam meningkatkan mutu pelayanan diklat, karena jika hal tersebut tidak dilakukan maka Pusdiklat hanya akan menjadi bagian dari rutinitas kegiatan diklat yang tidak akan mendorong pada peningkatan mutu pendidikan secara nasional.

Kondisi mutu pendidikan bangsa yang diakui masih rendah jelas merupakan tantangan yang harus direspons dengan tepat oleh Pusdiklat, melalui upaya perbaikan

terus menerus dalam mengelola diklat guna menghasilkan lulusan diklat yang bermutu dan mampu mentransformasikan kemampuannya dalam tataran praktis proses pendidikan, sehingga upaya untuk membangun mutu pendidikan bangsa menjadi gerakan yang massif serta berdampak kuat bagi peningkatan mutu pendidikan.

Pusdiklat Pegawai Kemdiknas dengan mengemban tugas utama sebagai penjabaran dari Undang Undang No 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang memberikan dasar hukum untuk membangun pendidikan nasional. Pada Bab IX pasal 19 dinyatakan bahwa mutu pendidikan ditentukan oleh 8 (delapan) standar Nasional Pendidikan. Sebagai lembaga diklat di lingkungan Kementerian yang mendapat mandat untuk melaksanakan Peraturan Pemerintah No 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil. Pada pasal 1 ayat 1 yang tercantum dalam ketentuan umum adalah Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disebut diklat adalah meningkatkan kinerja PNS. Peningkatan efektifitas penyelenggaraan diklat di Pusdiklat Kemdiknas dilakukan dengan sistem manajemen diklat berbasis ISO 9001:2008.

Penerapan SMM ISO merupakan upaya peningkatan mutu dalam mengelola proses diklat bagi aparatur tenaga Kemdiknas termasuk didalamnya pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan Kemdiknas untuk unit utama, institusi pusat dan perguruan tinggi di seluruh Indonesia.

B. Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian

Peran pemimpin merupakan salah satu faktor penting dalam upaya peningkatan profesionalisme aparatur Pusdiklat Pegawai Depdiknas, sebagai faktor pendukung bagi

terwujudnya peningkatan mutu sumberdaya manusia aparatur pendidikan di Indonesia. Peningkatan profesionalisme aparatur Pusdiklat Pegawai Kemdiknas dipandang sebagai bagian integral dari pembangunan pendidikan nasional yang dilaksanakan dalam rangka mewujudkan Renstra Kementerian Pendidikan Nasional pada pilar pertama yaitu peningkatan mutu SDM aparatur, produktivitas dan perannya dalam mendukung Sistem Pendidikan Nasional.

Dasar hukum untuk peningkatan mutu aparatur adalah sesuai dengan peraturan pemerintah dalam peningkatan sumberdaya aparatur yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang diklat jabatan PNS. Dasar pemikiran kebijakan diklat yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 ini adalah :

1. Diklat merupakan bagian integral dari sistem pembinaan PNS.
2. Diklat mempunyai keterkaitan dengan pengembangan karir PNS.
3. Sistem diklat meliputi proses identifikasi kebutuhan, perencanaan, penyelenggaraan dan evaluasi diklat.
4. Diklat diarahkan untuk mempersiapkan PNS agar memenuhi persyaratan jabatan yang ditentukan dan kebutuhan organisasi termasuk pengadaan kader pimpinan dan staf.

Efektifitas peningkatan profesionalisme aparatur Pusdiklat Pegawai sangat bergantung kepada penerapan sistem manajemen mutu dan kepemimpinan dalam hal ini penanggungjawab kegiatan diklat yaitu pejabat struktural dan pejabat fungsional (widyaiswara) yang memiliki kemampuan untuk memanfaatkan, mengembangkan dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi dan manajemen mutu diklat. Berdasarkan hal tersebut diatas, maka hakikat permasalahan yang dibahas, dianalisis dalam penelitian ini berfokus pada masalah berikut yaitu :

1. Bagaimana perencanaan sumberdaya dilakukan Pusdiklat Pegawai Kemendiknas dalam meningkatkan mutu pelayanan diklat dengan memperhatikan kelayakan dan kelaikannya?
2. Bagaimana pelaksanaan manajemen mutu diklat dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 dengan penerapan 8 prinsip manajemen mutu ?
3. Bagaimana hasil evaluasi pelaksanaan manajemen mutu diklat dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 memberikan kontribusi terhadap peningkatan mutu diklat secara berkelanjutan?
4. Bagaimana kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi Pusdiklat dalam melaksanakan peningkatan pelayanan pendidikan dan pelatihan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008?
5. Bagaimana model strategi peningkatan manajemen mutu Pendidikan dan Pelatihan yang dapat mendorong peningkatan mutu pendidikan melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008?

C. Tujuan Penelitian

Melalui deskripsi analisis dan pemaknaan atas studi lapangan penelitian ini ditujukan untuk mengetahui dan mendeskripsikan hal-hal sebagai berikut :

1. Mengetahui sejauh mana kebijakan manajemen mutu yang dilakukan Pusdiklat dalam meningkatkan mutu pelayanan diklat dilaksanakan secara konsisten terhadap kelayakan dan kelaikannya.

2. Mengetahui sejauh mana penerapan manajemen mutu yang diwujudkan dengan pendekatan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 mampu memberikan peningkatan mutu diklat secara berkelanjutan (*continual improvement*).
3. Mengetahui apakah implementasi strategi peningkatan manajemen mutu Pusdiklat yang diwujudkan dalam peningkatan pelayanan diklat dengan menggunakan pendekatan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 efektif.
4. Melakukan analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT) yang dihadapi Pusdiklat dalam melaksanakan peningkatan pelayanan Diklat dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 dan merumuskan strategi organisasi berdasarkan hasil analisis SWOT.
5. Mengembangkan model strategi peningkatan manajemen mutu Diklat yang dapat mendorong peningkatan mutu pelayanan Diklat di Pusdiklat Pegawai Kemendiknas melalui sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 dengan penerapan 8 (delapan) prinsip sistem manajemen mutu.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini secara umum diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran berdasarkan bukti-bukti empiris tentang bagaimana upaya meningkatkan mutu pelayanan dalam bidang diklat yang dilakukan oleh suatu organisasi dengan melihat pada aspek strategi, implementasi serta masalah-masalah yang dihadapinya dalam meningkatkan mutu layanan diklat dalam rangka membangun peningkatan kompetensi kepemimpinan dan keterampilan teknis aparatur Kemdiknas.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang berwenang atau yang berkepentingan sebagai bahan pertimbangan dalam penentuan kebijakan, untuk meningkatkan manajemen mutu diklat di lingkungan Kemdiknas.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini secara khusus adalah :

1. Penelitian ini memberikan manfaat kepada peneliti serta pejabat struktural dan pejabat fungsional (widyaiswara) di Pusdiklat untuk mengembangkan program diklat yang unggul dan mampu memberikan pelayanan yang bermutu.
2. Memberikan sumbangan pemikiran berupa model strategi peningkatan manajemen mutu diklat yang memenuhi kelayakan dan kelaikan dalam penyelenggaraan diklat di Pusdiklat Pegawai Kemdiknas dengan memenuhi Undang-Undang No 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Peraturan Pemerintah No 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil. Pada pasal 1 ayat 1 yang tercantum dalam ketentuan umum adalah Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil adalah untuk meningkatkan kinerja PNS.
3. Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen mutu untuk penerapan di bidang pendidikan dan pelatihan terutama dari substansi Administrasi Pendidikan dalam mengembangkan kebijakan peningkatan mutu diklat.
4. Memberikan peluang bagi para peneliti berikutnya untuk memberikan kontribusi dalam memperkaya, meningkatkan, maupun mengembangkan penelitian di bidang sistem manajemen mutu dalam pengembangan: a. kebijakan pengembangan sistem manajemen mutu di Pendidikan dan pelatihan,

b.pengembangan teori manajemen mutu pada diklat dan c. memberikan petunjuk praktis untuk mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008 pada lembaga pendidikan dan pelatihan di Indonesia.

E. Definisi Operasional Penelitian

1. Manajemen Strategi Peningkatan Mutu Manajemen Diklat.

Manajemen strategi didefinisikan sebagai seni dan pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsional akan memberikan kemampuan sebuah organisasi mencapai tujuannya(Fred.R.David:5). Strategi dirancang untuk mewujudkan misi dan tujuan organisasi, serta langkah-langkah untuk mencapai sasaran mutu organisasi (Pusdiklat Kemdiknas).

2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dijelaskan oleh Rudi,S (2003:3) adalah derajat/tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau kebutuhan pelanggan. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2000, adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 menetapkan persyaratan-persyaratan, dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi memberikan produk (barang dan atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan adalah dapat merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan (dalam pendidikan pelanggan adalah siswa, orang tua, masyarakat/dunia kerja, alumni,

pengusaha) dimana organisasi harus dapat memenuhinya dan memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Sistem Manajemen Mutu (SMM), mutu didefinisikan “kemampuan untuk memenuhi persyaratan-persyaratan”. Kebutuhan atau harapan yang ditetapkan secara langsung/eksplisit atau tidak langsung/implisit, oleh organisasi atau perorangan yang menerima suatu produk (pelanggan) berdasarkan karakteristik yang dimiliki oleh suatu produk.

Definisi mutu tersebut di atas merupakan jabaran identifikasi awal dari organisasi baik profit maupun non-profit untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggannya. Oleh sebab itu, organisasi harus mampu melakukan identifikasi kebutuhan dan harapan pelanggannya sehingga produk yang dihasilkan dapat diterima dengan baik oleh pelanggannya.

Berkaitan dengan penelitian ini yang dimaksud dengan produk adalah jasa diklat yang dilakukan oleh Pusdiklat Pegawai Kemdiknas.

3. Mutu Pendidikan dan Pelatihan

Pengertian “Mutu” merupakan suatu nilai yang dikandung dalam suatu proses untuk menghasilkan produk. Pada mula istilah mutu banyak digunakan dalam bidang ekonomi khususnya dalam organisasi industri, di mana mutu diartikan sebagai karakteristik produk atau jasa yang ditentukan oleh pihak pelanggan dan diperoleh melalui pengukuran proses serta perbaikan secara berkesinambungan. Dalam konteks penelitian ini mutu diklat dapat diartikan kemampuan Pusdiklat Kemdiknas memberikan layanan diklat dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, mutu diklat Pusdiklat

adalah kemampuan untuk memenuhi harapan pihak pelanggan dan *stakeholder* dengan memberikan kepuasan secara nyata dan bahkan melebihinya.

F. Kerangka Pikir Penelitian

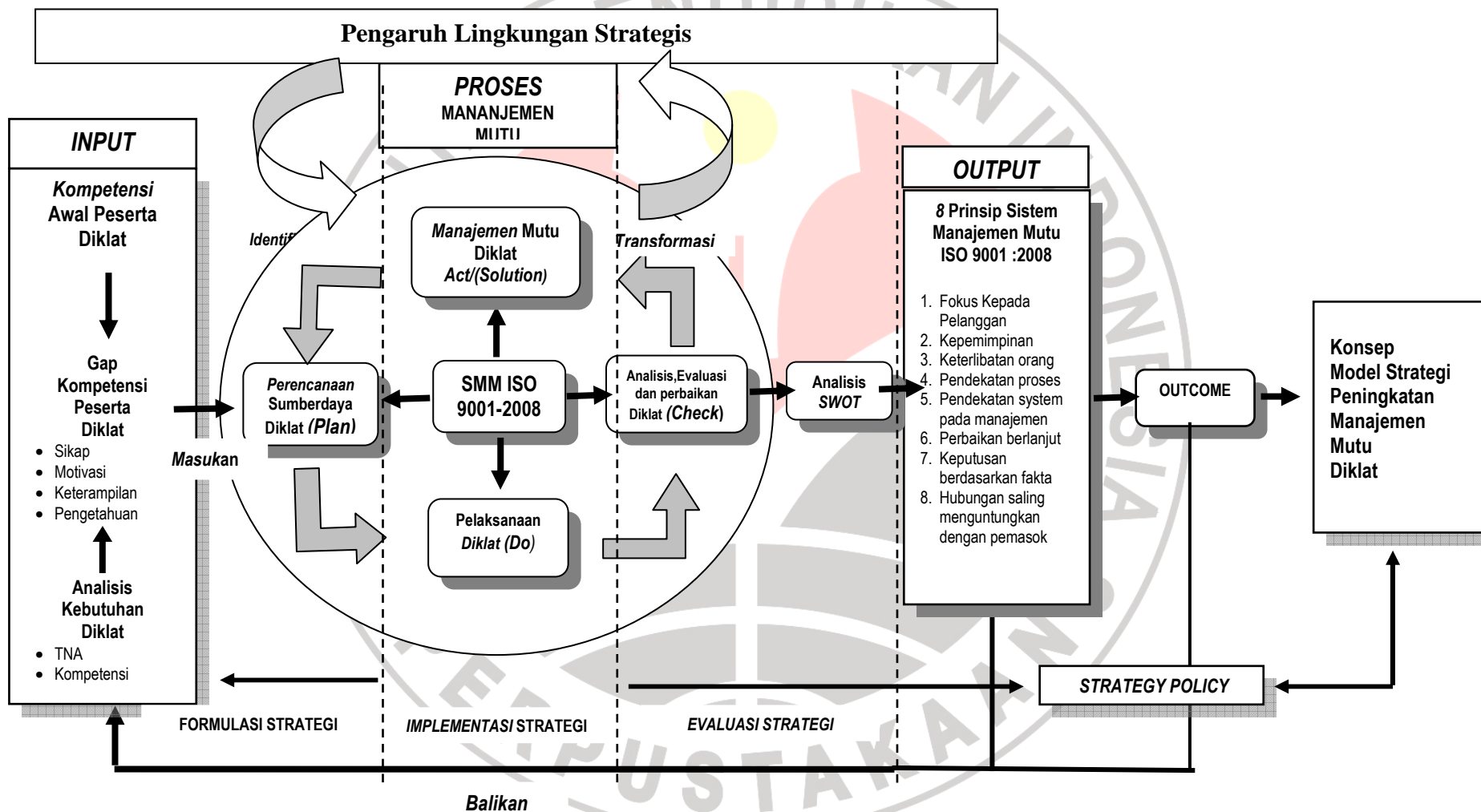
Perubahan akibat globalisasi dewasa ini tampaknya memerlukan respons yang proaktif dan antisipatif dari dunia pendidikan. Upaya untuk meningkatkan kemampuan seluruh sumberdaya manusia pendidikan menjadi hal yang amat menentukan bagi terlaksananya pembangunan pendidikan yang bermutu. Tantangan perubahan yang terjadi dengan cepat perlu terus dipertimbangkan untuk dijadikan dorongan bagi peningkatan kualitas diklat melalui perbaikan yang terus menerus dalam kualitas kerjanya, sehingga dapat menghasilkan *output* dan *outcome* yang mampu mentransformasikan dunia pendidikan ke arah yang lebih baik dan bermutu.

Lembaga diklat dituntut untuk *creative* dan *inovative* dalam melaksanakan tugasnya yang menunjukkan keinginan untuk berubah, merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kinerja sumberdaya manusia dalam menerapkan/mengimplementasikan pada tataran teknis operasional. Hal ini tidak terlepas dari peran Pusdiklat sebagai organisasi pusat yang memberikan diklat kepada aparatur pegawai Kemendiknas yang amat penting bagi peningkatan mutu pendidikan.

Maka itu diperlukan upaya untuk terus meningkatkan mutu manajemen Pusdiklat agar dapat memberikan layanan yang memuaskan, sehingga dampaknya akan sangat signifikan bagi peningkatan kinerja organisasi. Seiring dengan tuntutan global, serta berbagai kebijakan pendidikan yang adaptif baik dalam tataran institusi, manajerial maupun teknis. Tuntutan tersebut akan berdampak untuk berupaya secara terus-

menerus mengembangkan kemampuan Pusdiklat dalam menerima berbagai perubahan yang terjadi dalam berbagai bidang kebijakan pendidikan. Kondisi tersebut jelas akan berpengaruh pada bagaimana proses diklat terjadi dalam Pusdiklat, di mana perubahan-perubahan yang terjadi dalam kehidupan akan menjadari faktor penentu bagi keberhasilan pembangunan mutu pendidikan.





Gambar 1.1. Kerangka Pikir Penelitian

Gambar 1.1, di atas yang merupakan kerangka pikir penelitian menunjukkan bahwa proses diklat terjadi melalui upaya transformasi input yakni peserta diklat serta sumberdaya lainnya yang dikelola melalui suatu manajemen diklat berbasis ISO 9001:2008 untuk menghasilkan output diklat yang bermutu serta memberi kepuasan pada lulusan diklat/alumni diklat. Pada *output*, adalah hasil dari penerapan 8 (delapan) prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, peserta meningkat kompetensinya, serta memperoleh kepuasan atas pelayanan dari manajemen diklat. Tingkat kompetensi yang diperoleh selama diklat akan mendorong pada peran alumni dalam mengimplementasikan berbagai kemampuan sesuai dengan perannya masing-masing sehingga gerakan membangun mutu kinerja pada unit kerjanya semakin meningkat secara signifikan.

Keterkaitannya pertanyaan penelitian dengan kerangka pikir penelitian merupakan proses untuk menjawab permasalahan pada Pusdiklat Kemdiknas yang berupaya melakukan peningkatan mutu layanan diklat dengan menerapkan manajemen mutu diklat berbasis SMM ISO 9001:2008.

Keterkaitan Pertanyaan Penelitian dengan Kerangka Pikir Penelitian

Pada gambar 1.1, peneliti melakukan penelitian dengan mengkaitkan kerangka pikir penelitian pada proses yang ada pada lingkaran mutu dengan alur pikir sebagai berikut: 1. pertanyaan penelitian pertama terkait dengan perencanaan sumberdaya (*Plan*); 2. pertanyaan kedua terkait dengan pelaksanaan manajemen mutu (*Do*); 3. pertanyaan ketiga terkait dengan hasil evaluasi pelaksanaan diklat (*Check*) dan kontribusi perhadap peningkatan manajemen mutu diklat (*Act/Solution*); Pertanyaan ke 4 (empat) Analisis SWOT dan Pertanyaan ke 5 (lima) Konsep model manajemen

strategi peningkatan manajemen mutu diklat meliputi : formulasi strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi dengan pendekatan manajemen strategi yang berbasis SMM ISO 9001:2008 menghasilkan model Strategi Peningkatan Manajemen Mutu Diklat Pusdiklat Kemdiknas sebagai kebijakan strategis (*policy strategy*) untuk membangun lembaga diklat yang unggul.

G. Premis

Asumsi yang mendasari dari kerangka penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Lembaga pendidikan dan pelatihan maupun institusi pendidikan merupakan suatu model sistem terbuka (*open system*), dimana dalam model ini menekankan bahwa organisasi tidak hanya di pengaruhi lingkungan saja, tetapi bergantung pada lingkungannya dan organisasi mengambil input dari lingkungan kemudian melakukan transformasi proses untuk menghasilkan output berupa produk atau jasa (Hoy, Wayne. K. 2008: 18)
2. Lembaga pendidikan merupakan model sistem sosial(*social system model*) merupakan 4 (empat) bagian elemen kunci internal, struktur, individu, iklim kondusif dan budaya, kekuasaan serta politik dan semuanya terkait dengan proses belajar dan mengajar (*teaching-learning process*).(Hoy, Wayne. K. 2008: 458)
3. Setiap organisasi memerlukan kompetensi utama yaitu inovasi (Peter F Drucker dalam Gaynor. 2002)
4. *The purpose of educational change presumably is to help schools/educational institution accomplish their goals more effectively by replacing some structure, programs and/or practices with better one (Michael Fullan The New Meaning of educational change 1991:15)*
5. *Culture can have impact on behavior, productivity, and expectation of employees. It provides a benchmark of the standard of performance among*

- employees. It can provide clear guidance on attendance, punctuality, concern about quality, and customer service. (John M. Ivancevich, 2007:45)*
6. *Leadership is seen as a process which recognizes the futility of separating people from each other and which seeks constantly to find new and effective ways of integrating human activity, releasing skills and abilities and empowering everyone to full and active leadership role (Patrick Whittaker, Managing School Change, 1995:75)*
Leadership is concerned with creating condition in which all members of the organization can give of their best in a climate of commitment and challenge (Patrick Whittaker, Managing School Change, 1995:74)
 7. *The successful management of teaching requires a constant attention to the organizational culture and climate within which it is set. (Patrick Whittaker, Managing School Change, 1995:110)*
 8. *Setiap orang punya kapabilitas kreatif yang dapat berkembang dan dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan serta lingkungan yang kondusif (Philip C. Wankat, Frank S. Oreovicz,1993) Teaching engineering, 1993. John W.Gardner.1981)*
 9. *Identifying an organization's existing vision, mission, objectives and strategies is the logical starting point for strategic management.. Every organization has a vision, mission, objectives, and strategy, even if these elements are not consciously designed, written, or communicated. The answer to where an organization is going can be determined largely by where the organization has been. (Fred. R. David, 2007 :15)*
 10. *Kebijakan mutu Pusdiklat Pegawai Kemdiknas adalah bertekad menerapkan SMM ISO 9001:2008 untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam hal ini peserta diklat dan stakeholders. Menurut Sallis.E (2007:7) bahwa: institusi pendidikan (diklat) disebut bermutu, dalam konsep Total Quality Management, harus memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya (quality in fact) dan terpenuhinya*

spesifikasi yang diharapkan sesuai kebutuhan pelanggan/pengguna jasa diklat (*quality in perception*)

Sepuluh(10) premis sebagai dasar pertimbangan yang diajukan tersebut, maka peneliti menetapkan premis kebijakan strategis untuk peningkatan manajemen mutu diklat pada Pusdiklat Pegawai Kemdiknas akan dapat ditingkatkan berdasarkan model diklat dengan penerapan SMM ISO 9001:2008, apabila secara konsisten berkomitmen memenuhi 8 (delapan) prinsip manajemen mutu dengan melaksanakan kebijakan mutu (*quality policy*) dan sasaran mutu (*quality objective*) sebagai kebijakan organisasi, adanya kapasitas kepemimpinan yang andal, komitmen terhadap mutu tinggi, selalu berupaya untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan bahkan melebihi harapannya.

H. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma alamiah (*naturalistic paradigm*) dengan metode penelitian kualitatif, dimana dalam prosedur penelitian menggunakan data deskriptif. Strategi penelitian jenis studi kasus pada Pusdiklat Kemdiknas dengan "*perspektif emic*", yang merupakan proses sosial setting. Penelitian kualitatif, peneliti melakukan eksploratif dan memperdalam suatu fenomena sosial yang terdiri atas pelaku, ada kejadian, ada tempat dan ada waktu (Djaman'an Satori, 2009:22).

I. Lokasi dan Unit Analisis

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Pegawai Kemendiknas, Jalan Raya Cinangka km 19 Bojongsari, Depok. Dalam penelitian ini sebagai unit analisis adalah aspek penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Pusdiklat dengan sumber data adalah informan yang dipilih secara *purposive* dan bersifat *snowball sampling*.