



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**EVALUASI SISTEM MANAJEMEN KUALITAS ISO 9001-
2008 PADA PUSDATIN PUPR**

(Periode 2015-2016)

SKRIPSI



**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)**

Nurullina Andini

12110310050

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2017**

***THE EVALUATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
BASED ON ISO 9001:2008 AT PUSDATIN PUPR (FROM
2015 – 2016)***

SKRIPSI



**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)**

Nurullina Andini

12110310050

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

EVALUASI SISTEM MANAJEMEN KUALITAS ISO 9001-2008

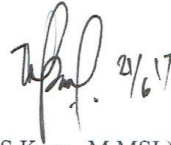
PADA PUSDATIN PUPR (Periode 2015-2016)

Oleh

Nama : Nurullina Andini
NIM : 12110310050
Fakultas : Teknik dan Informatika
Program Studi : Sistem Informasi

Gading Serpong, 20 Juni 2017

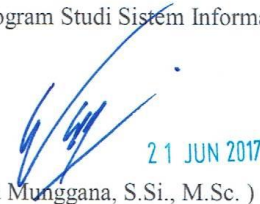
Pembimbing



(Wella, S.Kom., M.MSI.)

Mengetahui:

Ketua Program Studi Sistem Informasi



21 JUN 2017

(Wira Munggana, S.Si., M.Sc.)

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI
EVALUASI SISTEM MANAJEMEN KUALITAS ISO 9001-2008
PADA PUSDATIN PUPR (Periode 2015-2016)

Oleh


Nurullina Andini - 12110310050

Telah diujikan pada hari Senin, 31 Juli 2017

Pukul 09.30 s.d. 11.00 dan dinyatakan LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut:

Pembimbing

 9/8/17

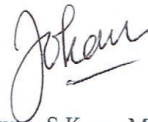
(Wella, S.Kom., M.MSI.)

Penguji

 8/8/17

(Yustinus Eko Soelistio S.Kom., MM.)

Ketua Sidang

 9/8/17

(Johan Setiawan, S.Kom., M.M M.B.A.)

Disahkan Oleh

Ketua Program Studi Sistem Informasi

 10 AUG 2017

(Wira Munggana, S.Si., M.Sc.)

Lembar Pertanyaan Tidak Melakukan Plagiat Dalam Penyusunan Laporan Tugas Akhir

Dengan ini saya:

Nama : Nurullina Andini
NIM : 12110310050
Fakultas : Teknik dan Informatika
Program Studi : Sistem Informasi

Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil karya saya sendiri dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan tugas akhir ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan di daftar pustaka.

Jika dikemudian hari terbukti ditemukan kecurangan atau penyimpangan, baik dalam melakukan penelitian maupun dalam penulisan laporan tugas akhir, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus.

Tangerang, 20 Juni 2017



Nurullina Andini

EVALUASI SISTEM MANAJEMEN KUALITAS ISO 9001- 2008 PADA PUSDATIN PUPR (Periode 2015-2016)

ABSTRAK

Oleh : Nurullina Andini

Permasalahan yang diangkat adalah bagaimana penerapan standart mutu ISO 9001:2008 mengacu pada klausul 4 sampai dengan klausul 8. Untuk mendapatkan hasilnya maka dilakukan wawancara dengan kepala bagian, menyebarkan 51 butir kuesioner kepada 52 staff PNS dan melakukan observasi dokumen. Penilaian dari hasil kuesioner dengan menggunakan skala linkert dan hasil dari keseluruhannya menggunakan *maturity level*. Hasil yang didapat dalam penerapan standar mutu ISO 9001:2008 dari klausul 4 sampai dengan 8 pada PUSDATIN sudah baik dan berada pada level 4 yaitu *Managed and Measurable*. PUSDATIN perlu melakukan perkembangan agar dapat berada dilevel teratas yaitu level 5 pada *maturity level*. Dalam melakukan peningkatan ke level 5 PUSDATIN dapat melakukan komitmen dalam menjalankan ISO 9001:2008 agar produk yang diinginkan pelanggan dapat tetep terjaga mutunya, untuk menunjang hal tersebut PUSDATIN dapat menambahkan sumber daya manusia yang ahli dalam sistem manajemen mutu.

Kata kunci : Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2008, Klausul

***THE EVALUATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON
ISO 9001:2008 AT PUSDATIN PUPR (FROM 2015 – 2016)***

ABSTARCT

By : Nurullina Andini

The problem that raised is how to implement the quality standard of ISO 9001:2009 based on clause 4 until clause 8. To get the result, so interview was done by interviewing head department, 51 questioners were distributed to the 52 staff and document was observed. The evaluation was done by using Likert Scale and the overall result was done by using maturity level. The result of quality standard ISO 9001:2008's implementation of clause 4 until clause 8 at PUSDATIN is well done and gets level 4 (Managed and Measurable). PUSDATIN is must increase their capability to get the highest level which is level 5 on maturity level. In order to increase to level 5 PUSDATIN can commit to run ISO 9001: 2008 so that the product desired by customers can be kept awake, to support it PUSDATIN can add human resources expert in quality management system.

Keywords: *Quality Management System, ISO 9001:2008, clauses*

UMMN

KATA PENGANTAR

Penulis menyampaikan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada-Nya yang telah menyertai kita setiap hari dan juga atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “EVALUASI SISTEM MANAJEMEN KUALITAS ISO 9001-2008 PADA PUSDATIN PUPR (Periode 2015-2016)” yang diajukan kepada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas TI, Universitas Multimedia Nusantara.

Skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa dukungan dan kerja sama dari banyak pihak dan kerabat penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua yang memberikan dukungan penuh
2. Bapak Ir. Busono,M.Si selaku kepala bagian program dan umum yang memberi kesempatan saya dalam melakukan penelitian.
3. Ibu Endang Retnaningsih,S.Si.,M.Si yang memberi kesempatan penulis dalam mengikuti serangkaian seminar untuk menambah wawasan penulis dan membantu penulis dalam melakukan observasi.
4. Ibu Siti Bariroh yang membatu penulis dalam melakukan penyebaran kuesioner dan memberikan info sekilas mengenai PUSDATIN.
5. Bapak Drs. IGN. Alit Priyatna yang membantu penulis pada saat ingin melakukan penelitian di PUSDATIN.
6. Bapak Hendri Arifin M yang membantu penulis dalam memberikan informasi lengkap mengenai kegiatan PUSDATIN dalam penerapan ISO 9001:2008.

7. Ibu Wella selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan dan pendapat serta meluangkan waktu untuk penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Erna Sari, dan saudara lainnya yang telah membantu memotivasi
9. Maulana Iqbal Sidiq dan teman-teman lainnya yang telah membantu dan memotivasi dalam proses pembuatan laporan kerja magang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Semoga skripsi ini, dapat bermanfaat sebagai sumber informasi dan komunikasi bagi para pembaca. Terima kasih.

Tangerang, 20 Juni 2017

UMMN

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI.....	ii
Lembar Pertanyaan Tidak Melakukan Plagiat	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTARCT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABLE.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II	8
LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Evaluasi.....	8
2.1 Evaluasi Kinerja.....	9
2.2 Pengertian SOP	11
2.3 Manfaat dan Tujuan SOP.....	11
2.4 ISO	14
2.5 ISO 9001	15
2.6 Sejarah ISO 9001	17
2.7 Manfaat Penerapan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001.....	18
2.8 Sistem Manajemen Mutu	19
2.9 ISO 9001-2008.....	21
2.10 Persyaratan ISO 9001:2008	22
2.11 Klausul ISO 9001:2008.....	26
2.12 Model Maturity	29

2.13	Penelitian ISO Terdahulu.....	30
BAB III	33
METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1	Obyek Penelitian.....	33
3.1.1	Sejarah.....	33
3.1.2	Visi dan Misi.....	34
3.1.3	Fungsi dan Tugas Utama PUSDATIN.....	35
3.1.4	Struktur Organisasi.....	36
3.2	Metode Penelitian.....	43
3.3	Variabel Penelitian.....	44
3.4	Teknik Analisis Data.....	49
3.5	Kerangka Teori.....	50
BAB IV	53
HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.2	Hasil Wawancara.....	54
4.3	Hasil Observasi.....	55
4.4	Hasil Kuesioner.....	55
4.4.1	Profile Responden.....	56
4.4.2	Interpretasi Data.....	58
4.4.3	Hasil Temuan Dan Rekomendasi.....	77
BAB V	80
SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1	Simpulan.....	80
5.2	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABLE

Table2 1. Klausul dan Indikator.....	16
Table2 2. Jenis ISO dan Penjelasan	17
Table2 3. Persyaratan ISO 9001:2008	22
Table2 4. Klausul ISO 9001:2008.....	26
Table2 5. Maturity Model	30
Table2 6. Penelitian Terdahulu	30
Table3 1. Fungsi dan Tugas PUSDATIN	35
Table3 2. Variabel Penelitian.....	44
Table3 3. Butir Kuisisioner	46
Table3 4. Kriteria Penilaian	46
Table3 5. Rumus Perhitungan.....	47
Table4 1 Hasil Rekomendasi	77

UMMN

DAFTAR GAMBAR

Gambar3 1. Sejarah PUSDATIN	34
Gambar3 2. Struktur Organisasi.....	36
Gambar4 1 Karakteristik Responden (Jabatan)	56
Gambar4 2.Jabatan Berdasarkan Umur.....	56
Gambar4 3.Lama Bekerja berdasarkan Umur.....	57
Gambar4 4. Klausul 4	58
Gambar4 5.Klausul 5	60
Gambar4 6.Klausul 6	64
Gambar4 7.Klausul 7	67
Gambar4 8.Klausul 8.....	73

UMMN