

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis persembahkan kepada ALLAH SWT, karena atas berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dalam bentuk tesis ini.

Tesis ini berjudul **“Implementasi ISO 9001:2008 pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan”**, yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pasca Sarjana di Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terutama terima kasih yang terhormat Bapak **Dr. Heri Kusmanto, MA**, selaku Pembimbing I dan Bapak **Drs. Kariono, MA**, selaku Pembimbing II yang sabar dan memberikan curahan ilmu yang tak ternilai harganya yang diberikan selama penulisan tesis dengan penuh ketelitian dan kesungguhan, serta para staf pengajar dan para pegawai administrasi pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan dukungan moral.

Semoga tulisan ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Medan, Desember 2015

Penulis

IWAN SETYO PRIHATIN

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kebijakan Publik	12
2.2 Implementasi Kebijakan	13
2.3 Sejarah ISO 9001 : 2008	20
2.4 Sistem Manajamene Mutu ISO 9001:2008.....	26
2.5. Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	54
3.1 Jenis Penelitian.....	54
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	54
3.3 Metode Penelitian	54
3.4 Jenis Data.....	58
3.5 Difinis Konsep	59
3.6. Analisis Dara	60
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	62
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	59
4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara	64

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
5.1 Proses Implementasi	71
5.2 Pembahasan	87
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	93
6.1 Kesimpulan	93
6.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. : Komposisi Pegawai Menurut Golongan Ruang Pegawai	74
Tabel 2. : Komposisi Pegawai Menurut Jabatan.....	75
Tabel 3. : Komposisi Pegawai Menurut Unit Penempatan	75
Tabel 4. : Komposisi Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir.....	75



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Siklus PDCA	34
Gambar 2. Struktur Organisasi Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VI Medan.....	85

