LAMPIRAN I

INSTRUMEN PENELITIAN

WAWANCARA

"Dampak Implementasi Sistem Manajemen Mutu pada Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV (Kasus Penerapan ISO 9001:2015 dan ISO/IEC 17025:2017)"

NO	INDIKATOR	ITEM PERTANYAAN	OBJEK PENELITIAN
1	Efektivitas	1. Apakah Sasaran Mutu kita selalu tercapai? 2. Bagaimana menurut anda efektivitas pelaksanaan Audit Internal? 3. Bagaimana menurut anda efektivitas pelaksanaan Kaji Ulang Manajemen? 4. Mengapa Kaji Ulang Dokumen belum pernah dilakukan? 5. Bagaiman menurut anda pelaksanaan Audit Eksternal yang dilakukan oleh KAN dan URS sebagai pihak ketiga?	Pimpinan dan Pegawai
2	Efisiensi	1. Apakah biaya yang dikeluarkan untuk implementasi Sistem Manajemen Mutu ini (akreditasi, pelatihan, dll) sebanding dengan manfaat yang diperoleh? 2. Bagaimana menurut anda sistem pengelolaan dokumen dan arsip di BSML? 3. Apakah mudah dalam mengakses dokumen? 4. Apakah jumlah personil telah sesuai untuk menyelesaikan pelayanan?	Pimpinan dan Pegawai
3	Responsivitas	1. Apakah anda pernah menerima komplain 2. Bagaimana penanganan terhadap pengaduan dan komplain? 3. Apakah ada pengaduan dari bawahan yang disampaikan? 4. Bagaimana menurut anda jangka waktu pelayanan? Apakah sudah cukup untuk menyelesaikan pekerjaan?	Pimpinan dan Pegawai
		1. Bagaimana prosedur saat mendaftar kalibrasi di tempat kami?	Pelanggan

		2. Apakah petugas sudah menginformasikan prosedur pengaduan dan pengecekan progres? 3. Apakah sudah pernah melakukan pengaduan? Bagaimana caranya? 4. Apakah anda telah mengetahui mengenai Sistem Manajemen Mutu/ISO 5. Apakah anda mengetahui bahwa BSML Regional IV mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu? Bagaimana menurut anda? 6. Apa pendapat anda mengenai pelayanan kami?	
4	Perataan	1. Bagaimana pemahaman Sistem Manajemen Mutu di tingkat pimpinan? 2. Bagaimana pemahaman Sistem Manajemen Mutu di tingkat personil? 3. Bagaimana *awareness* Sistem Manajemen Mutu di tingkat pimpinan? 4. Bagaimana awareness Sistem Manajemen Mutu di tingkat personil? 5. Apakah manajemen mendukung implementasi Sistem Manajemen Mutu? 6. Apakah semua personil mendukung implementai Sistem Manajemen Mutu?	Pimpinan dan Pegawai
5	Kecukupan	1. Bagaimana gambaran secara umum implementasi Sistem Manajemen Mutu di BSML? 2. Apakah penerapan sistem mutu ini, berpengaruh terhadap kualitas layanan 3. Apakah dalam sistem dan proses diterapkan PDCA? 4. Apakah kita sudah melakukan identifikasi resiko? 5. Apakah Dokumen Mutu kita telah lengkap? 6. Apakah semua kegiatan telah memiliki SOP? 7. Apakah ada SOP yang tidak dijalankan? 8. Apakah ada pengaruh pencantuman logo KAN dan URS?	Pimpinan dan Pegawai

6	Ketepatan	1. Apakah implementasi dua standar mutu ini sudah cukup? 2. Apakah implementasi Sistem Manajemen Mutu perlu dilanjutkan? 3. Apakah ada standar mutu yang perlu ditambahkan? 4. Apakah ada standar mutu yang perlu dikurangi? 5. Apakah aplikasi dua dokumen mutu ini sudah berjalan sesuai harapan? 6. Apakah perlu dilakukan integrasi Sistem Manajemen Mutu?	Pimpinan dan Pegawai

LAMPIRAN II

INSTRUMEN PENELITIAN

OBSERVASI

“Dampak Implementasi Sistem Manajemen Mutu pada Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV

(Kasus Penerapan ISO 9001:2015 dan ISO/IEC 17025:2017)”

TABEL LEMBAR OBSERVASI

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DIAMATI	HASIL PENGAMATAN	HARI/TANGGAL	TEMPAT
1	Efektivitas	Pelaksanaan Kegiatan Audit Internal, melakukan audit langsung kepada pimpinan	Rabu /1 Juli 2020	Ruang Rapat dan Ruang Kasi Pelayanan Kemetrologian
		Pelatihan Audit Internal dengan pembicara dari BSN Makassar. Pelatihan untuk melatih setiap pegawai menjadi auditor	Senin/25 November 2019	Ruang Rapat
		Pelaksanaan Kaji Ulang Manajemen Tahun 2020	Senin/10 Agustus 2020	Ruang Rapat
2	Efisiensi	Penyimpanan Dokumen yang tidak terkendali dan kurang aman	Sabtu /17 Oktober 2020	Ruang Staf
		Penyimpanan Dokumen lama yang belum teratur	Sabtu /17 Oktober 2020	Gudang Dokumen Lama
		Alat standar milik pelanggan terdapat cukup banyak di ruang penyimpanan	Sabtu /17 Oktober 2020	Ruang Penyimpanan Alat Standar Uji
3	Responsivitas	Kotak pengaduan yang tidak ada di tempatnya	Selasa /24 November 2020	Loket Penerimaan
		Nomor telepon layanan tidak dapat dihubungi	Jumat /16 Oktober 2020	Ruang staf

4	Perataan	Perbandingan implementasi logo sertifikasi pada dua UPT yang berbeda	Selasa /24 November 2020	Ruang Sekretaris
5	Kecukupan	Tidak terdapat Form pengecekan Alat Pemadam Kebakaran pada Lokasi penempatan alat	Selasa /24 November 2020	Dapur dan Koridor Lantai 1
6	Ketepatan	Dokumen terkendali yang disimpan terpisah karena banyaknya dokumen mutu yang disimpan.	Selasa /24 November 2020	Laboratorium Suhu

LAMPIRAN III

INSTRUMEN PENELITIAN

TELAAH DOKUMEN

"Dampak Implementasi Sistem Manajemen Mutu pada Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV

(Kasus Penerapan ISO 9001:2015 dan ISO/IEC 17025:2017)"

NO	INDIKATOR	JENIS DOKUMEN	KETERKAITAN DOKUMEN DENGAN INDIKATOR	SUMBER DOKUMEN
1	Efektivitas	Laporan Tahunan 2019	Pencapaian Target Kinerja 2019	Subbagian Tata Usaha
		Perjanjian Kinerja Kepala BSML	Perubahan target kinerja 2020	Subbagian Tata Usaha
		SK Auditor Internal 2020 dan SK Pengelola Laboratorium	Keterkaitan Auditor Internal dan Koordinator Laboratorium	Subbagian Tata Usaha
		Notulensi KUM 2020	Pembahasan Materi KUM telah sesuai dengan standar ISO 9001:2015	Seksi Bimbingan Kemetrologian
		Dokumen Audit Internal 2020	Temuan belum terlaksananya Kaji Ulang Dokumen	Seksi Bimbingan Kemetrologian
		Laporan Temuan Ketidaksesuaian KAN 2019 dan Audit Report URS 2020	Perbadingan Temuan Ketidaksesuaian KAN dan URS	Seksi Bimbingan Kemetrologian
2	Efisiensi	Laporan Tahunan 2017-2019	Perbandingan anggaran implementasi Sistem Manajemen Mutu dan Penerimaan PNBP	Seksi Bimbingan Kemetrologian
		Laporan tahunan 2019	Efisiensi yang terlihat pada Realisasi Anggaran	Subbagian Tata Usaha
		Laporan Tahunan 2019	Ketidakrataan jumlah order per bulan mempengaruhi penyelesaian layanan	Subbagian Tata Usaha
		Dokumen Mutu ISO/IEC 17025	Prosedur pengaduan belum jelas dan tidak sesuai dengan kenyataan	Seksi Bimbingan Kemetrologian
3	Responsivitas	Indeks Kepuasan Pelanggan 2019	Permintaan pelanggan untuk mempercepat jangka waktu pelayanan	Seksi Bimbingan Kemetrologian
		Laporan tahunan dan RKAKL 2019	Jumlah kegiatan selain kalibrasi yang mempengaruhi jangka waktu penyelesaian layanan	Subbagian Tata Usaha

		Dokumen Mutu ISO 9001	Penetapan Jangka waktu pelayanan	Seksi Bimbingan Kemetrologian
4	Perataan	-	-	-
5	Kecukupan	Dokumen Mutu ISO 9001	SOP yang tidak dilaksanakan lagi	Seksi Bimbingan Kemetrologian
		Dokumen Mutu ISO/IEC 17025	Form masih berlaku tetapi tidak dilaksanakan	Seksi Bimbingan Kemetrologian
		Laporan Tahunan 2019	Tren Realisasi Anggaran 5 tahun terakhir yang efektivitasnya meningkat	Subbagian Tata Usaha
		Audit Report URS 2020	Temuan Monitoring Evaluasi yang belum dilaksanakan	Seksi Bimbingan Kemetrologian
		Dokumen Mutu ISO 9001	Resiko yang diidentifikasi	Seksi Bimbingan Kemetrologian
6	Ketepatan	Dokumen Mutu ISO 9001 dan ISO/IEC 17025	Perbedaan Form Bukti Pesanan	Seksi Bimbingan Kemetrologian

LAMPIRAN IV

POLITEKNIK STIA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA - MAKASSAR
Jl. Andi Pangerang Pettarani No. 61, Makassar 90222
Telp. (0411) 455949 ; Fax. (0411) 453438 ; Website. https://stialanmakassar.ac.id

Nomor : 0643/STIA.3.1.1/PPS.02.05 Makassar, 1 Oktober 2020
Lampiran : Proposal Penelitian
Hal : Izin Penelitian

Yth. **Kepala Balai Standarisasi Metrologi Legal Regional IV**
di
Tempat

Dengan hormat disampaikan bahwa dalam rangka penyusunan Tesis untuk menyelesaikan studi pada program pendidikan Magister Adminsitrasi Terapan Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Politeknik STIA Lembaga Administrasi Negara Makassar, maka mahasiswa tersebut di bawah ini akan melakukan penelitian di dalam lingkup Instansi Bapak / Ibu, yaitu:

Nama Mahasiswa	:	Taufiqurrahman Kaenong
NPM	:	M012018011
Program Studi	:	Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi	:	Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur
Instansi	:	Balai Standarisasi Metrologi Legal Regional IV
Judul Tesis	:	**Dampak Implementasi Sistem Manajemen Mutu pada Balai Standarisasi Metrologi Legal Regional IV**

Sehubungan dengan hal dimaksud, dimohon kesediaan Bapak/Ibu dapat memberi izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penelitian.

Demikian disampaikan, atas perkenaan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Direktur I Bidang Akademik,

Dr. Sulaeman Fattah, M.Si
NIP. 19670601 199402 1 001

LAMPIRAN V

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA
MINISTRY OF TRADE

DIREKTORAT JENDERAL PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TERTIB NIAGA
DIREKTORAT METROLOGI
BALAI STANDARDISASI METROLOGI LEGAL REGIONAL IV
Jalan Tumarunung Raya, Sungguminasa, Kab. Gowa
Tel. 0411 – 887077, 0411-514702
Fax. 0411 - 880325

Nomor : 260 /PKTN.4.10/SD/10/2020 Gowa, 06 Oktober 2020
Hal : Pemberian Izin Penelitian
Lampiran : -

Yth. Wakil Direktur I Bidang Akademik
Politeknik STIA
Lembaga Administrasi Negara - Makassar
di
Makassar

Menindaklanjuti surat nomor 0643/STIA.3.1.1/PPS.02.05 tanggal 01 Oktober 2020 hal Permohonan Izin Penelitian maka bersama ini kami sampaikan bahwa kami menerima dan mengizinkan mahasiswa sebagai berikut:

Nama Mahasiswa	: Taufiqurrahman Kaenong
NPM	: M012018011
Program Studi	: Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi	: Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

untuk melakukan Penelitian pada instansi kami yang terkait dengan Dampak Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pada Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala
Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV,

Agus Permana

LAMPIRAN VI

KEMENTERIAN PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA
MINISTRY OF TRADE

DIREKTORAT JENDERAL PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TERTIB NIAGA
DIREKTORAT METROLOGI
BALAI STANDARDISASI METROLOGI LEGAL REGIONAL IV
JalanTumanurung Raya, Sungguminasa, Kab. Gowa
Tel. 0411 – 887077, 0411-514702
Fax. 0411 - 880325

SURAT KETERANGAN

NOMOR 8 /PKTN.4.10/01/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Aris Kusnandar
NIP	: 198001102005021001
Pangkat/Golongan	: Penata Tk.I, III/d
Jabatan	: Kepala Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	: Taufiqurrahman Kaenong
NPM	: M012018011
Program Studi	: Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi	: Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur
Perguruan Tinggi	:Politeknik STIA LAN Makassar

Benar telah melakukan penelitian di BSML Regional IV sejak tanggal 7 Oktober 2020 – 30 Desember 2020 dalam rangka penulisan Tesis dengan judul:

"DAMPAK IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU PADA BALAI STANDARDISASI METROLOGI LEGAL REGIONAL IV (KASUS PENERAPAN ISO 9001:2015 DAN ISO/IEC 17025:2017)"

Demikian Surat Keterangan ini kami berikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gowa, 6 Januari 2021
Kepala
Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV,

Aris Kusnandar

LAMPIRAN VII

BIOGRAFI SINGKAT PENULIS



TAUFIQURRAHMAN KAENONG lahir di Ujung Pandang (sekarang Makassar) pada tanggal 18 Desember 1982. Penulis merupakan anak ketiga dari lima bersaudara, dari pasangan Ayahanda Drs. Muhammad Kasmir Kaenong dan Ibunda Nurhayati Razak *rahimahallah*.

Penulis menempuh jenjang pendidikan mulai dari SDN Sambungjawa (Kelas 1) pada tahun 1989, SDN Inpres Kompleks BTN IKIP I (Kelas 2-6), kemudian SMP Negeri 6 Makassar pada tahun 1995, kemudian SMA Negeri 2 Makassar (kelas 1) pada tahun 1998 dan SMA Muhammadiyah 2 Yogyakarta (kelas 2 dan 3). Pada jenjang Strata 1, penulis belajar di Universitas Gadjah Mada Yogyakarta pada Program Studi Fisika Teknik, Jurusan Teknik Fisika, Fakultas Teknik dan lulus pada tahun 2009.

Penulis mulai bekerja pada Kementerian Perdagangan pada tahun 2010 sampai sekarang, yaitu pada UPT Balai Standardisasi Metrologi Legal (BSML) Regional IV yang berlokasi di Sungguminasa, Kab. Gowa.

Ketertarikan penulis terhadap Sistem Mutu dimulai pada saat ISO/IEC 17025:2005 tentang Persyaratan Laboratorium Inspeksi dan Kalibrasi diterapkan di BSML Regional IV. Kemudian ditambah dengan penerapan ISO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu. Dengan modal pengalaman tersebut dan ilmu yang dipelajari pada Program Magister Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA-LAN, penulis menyusun Tesis berjudul **"Dampak Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pada Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV (Kasus Penerapan ISO 9001:2015 Dan ISO/IEC 17025:2017)"**