DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN iv
INTISARI v
ABSTRACT vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. LATAR BELAKANG 1
B. RUMUSAN MASALAH 8
C. TUJUAN 9
D. MANFAAT 9
BAB II STUDI PUSTAKA 11
A. TINJAUAN PUSTAKA 11
1. Manajemen Sumber Daya Manusia 11
2. Sistem Manajemen Mutu 12
3. ISO 9001:2015 17
4. ISO/IEC 17025:2017 19
5. Implementasi Kebijakan 20
B. MODEL PENELITIAN 22
C. DEFINISI KONSEP 24
BAB III METODE PENELITIAN 26
A. PENDEKATAN PENELITIAN 26
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA 27
C. SUMBER DATA 28
D. TEKNIK DAN INSTRUMEN ANALISA DATA 29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 31
A. DESKRIPSI OBJEK 31
1. Gambaran Umum BSML Regional IV 31
2. Tugas Pokok dan Fungsi BSML Regional IV 32
3. Struktur Organisasi 33
4. Sumber Daya Manusia BSML Regional IV 34
B. PEMETAAN DATA/KATEGORI DATA 35
C. ANALISA DATA 39
1. Efektivitas 39
2. Efisiensi 57
3. Responsivitas 64
4. Perataan 71
5. Kecukupan 74
6. Ketepatan 82
D. REFLEKSI 88
BAB V PENUTUP 90
A. KESIMPULAN 90
B. SARAN 92
REFERENSI 93