

**MANAJEMEN MUTU TERPADU PADA LEMBAGA PUSAT
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEMENTERIAN LUAR
NEGERI MELALUI PROGRAM PELATIHAN CALON
PEGAWAI SETEMPAT (CPS)**



Oleh :

SYABBA USAIMA YAMTAZ

1103621071

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN/SIDANG SKRIPSI

Judul : Manajemen Mutu Terpadu pada Lembaga Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Luar Negeri Melalui Program Pelatihan Calon Pegawai Setempat (CPS)

Nama Mahasiswa : Syabba Usaima Yamtaz

Nomor Registrasi : 1103621071

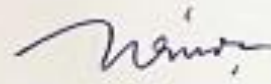
Program Studi : Manajemen Pendidikan

Tanggal Ujian : 16 Juli 2025

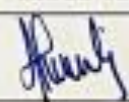
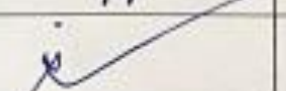
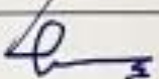
Pembimbing 1


Prof. Dr. Supadi, M.Pd.
NIP. 196403032006041001

Pembimbing 2


Winda Dewi Listyasari, M.Pd., Ph.D.
NIP. 197909112008012018

Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Aip Badrujaman, M.Pd. (Penanggung Jawab)*		11/8 2025
Karta Sasmita, S.Pd, M.Si., Ph.D (Wakil Penanggung Jawab)**		11/8 2025
Dr. Desi Rahmawati, M.Pd. (Koordinator Program Studi)***		24/7 2025
Dr. Desi Rahmawati, M.Pd. (Ketua Penguji)****		24/7 2025
Dr. Muhammad Sofwan Effendi, M.Ed. (Anggota)****		24/7 2025
Dr. Evita Soraya, M.Pd. (Anggota)****		23/5 2025

Catatan:

- * Dekan FIP
- ** Wakil Dekan I
- *** Koordinator Program Studi
- **** Dosen penguji selain pembimbing dan Koordinator Program Studi

MANAJEMEN MUTU TERPADU PADA LEMBAGA PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI MELALUI PROGRAM PELATIHAN CALON PEGAWAI SETEMPAT (CPS)

2025

Syabba Usaima Yamtaz

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang pelaksanaan Manajemen Mutu Terpadu pada Lembaga Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) Kementerian Luar Negeri melalui program pelatihan Calon Pegawai Setempat (CPS). Penelitian ini difokuskan pada empat sub fokus utama, yaitu: perencanaan mutu, pelaksanaan pelatihan, pengendalian mutu, dan perbaikan mutu pelatihan CPS. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Bidang Perencanaan, Pengembangan, dan Evaluasi; Kepala Bidang Pendidikan dan Pelatihan Non-Diplomatik; Kasubbid Pranata Informasi Diplomatik; serta Analis Pengembangan Kompetensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan CPS dilaksanakan dengan perencanaan yang sistematis, pelaksanaan yang adaptif berbasis daring, pengendalian mutu melalui evaluasi harian dan sistem pengaduan digital, serta perbaikan mutu berkelanjutan melalui forum RTM dan monev. Seluruh proses menunjukkan adanya keterpaduan antar unit kerja, penerapan standar mutu, serta respons terhadap kebutuhan peserta di perwakilan RI di luar negeri.

Kata Kunci: Manajemen Mutu Terpadu, Lembaga Pelatihan, Pelatihan CPS

***TOTAL QUALITY MANAGEMENT AT THE CENTER FOR
EDUCATION AND TRAINING OF THE MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS THROUGH THE LOCALLY ENGAGED
STAFF (CPS) TRAINING PROGRAM***

2025

Syabba Usaima Yamtaz

ABSTRACT

This study aims to provide an overview of the implementation of Total Quality Management at the Center for Education and Training (Pusdiklat) of the Ministry of Foreign Affairs through the training program for Locally Engaged Staff (Calon Pegawai Setempat/CPS). The study focuses on four main subtopics: quality planning, training implementation, quality control, and quality improvement of the CPS training. This research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques include in-depth interviews, direct observation, and document analysis. Informants in this study include the Head of Planning, Development, and Evaluation Division; the Sub-Coordinator of Non-Diplomatic Training Programs; and technical staff involved in the CPS training program. The findings indicate that CPS training is carried out with systematic planning, adaptive online-based implementation, quality control through daily evaluations and digital feedback systems, and continuous quality improvement through management review meetings and monitoring forums. The entire process reflects inter-unit collaboration, the application of quality standards, and responsiveness to the needs of staff at Indonesian missions abroad.

Keywords: *Total Quality Management, Training Institution, CPS Training*

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Syabba Usaima Yamtaz

No. Registrasi : 1103621071

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul "*Manajemen Mutu Terpadu pada Lembaga Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Luar Negeri melalui Program Pelatihan Calon Pegawai Setempat (CPS)*" adalah sebagai berikut:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian/pengembangan pada bulan November 2024 – Juni 2025.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya tidak benar.

Jakarta, 01 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Syabba Usaima Yamtaz



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Syabba Usaima Yamtaz
NIM : 1103621071
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan/Manajemen Pendidikan
Alamat email : syabbayamtaz.mp21a@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Manajemen Mutu Terpadu pada Lembaga Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Luar Negeri
melalui Program Pelatihan Calon Pegawai Setempat (CPS)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Penulis

(Syabba Usaima Yamtaz)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul "Manajemen Mutu Terpadu pada Lembaga Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Luar Negeri melalui Program Pelatihan Calon Pegawai Setempat." Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat dalam pelaksanaan penelitian skripsi untuk menyelesaikan studi S1 di Program Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moral maupun materiil. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan apresiasi dan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini. Secara khusus, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Aip Badrujaman, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Karta Sasmita, S.Pd, M.Si., Ph.D., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Dr. Desi Rahmawati, M. Pd., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Prof. Dr. Supadi, M.Pd., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
5. Ibu Winda Dwi Listyasari, M.Pd., Ph.D., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen dan staf program studi Manajemen Pendidikan S1 FIP UNJ yang telah memberikan ilmu yang berharga pada peneliti dan membantu proses administrasi dalam menjalani perkuliahan.
7. Bapak Muhammad K Koba selaku Kepala Lembaga Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Luar Negeri yang telah berbaik hati mengizinkan peneliti melakukan penelitian skripsi.
8. Ibu Ade Safira selaku Kepala Bidang Perencanaan, Pengembangan, dan Evaluasi yang sudah bersedia menjadi narasumber untuk penelitian ini.
9. Bapak Aprildo Zainuddin Mewar selaku Kepala Bidang Pendidikan, Pelatihan, Non-Diplomatik yang juga sudah bersedia menjadi narasumber untuk penelitian ini.

10. Mba Tria selaku Kasubbid PID dan Mas Anggi selaku Analis Pengembangan Kompetensi yang juga sudah bersedia menjadi narasumber untuk penelitian ini.
11. Seluruh karyawan bidang PPN yaitu mba Emmi, mba Mega, pak Jiddan, Nanda, dan Putri yang sudah banyak membantu peneliti dalam proses penelitian.
12. Seluruh karyawan di Lembaga Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Luar Negeri yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian skripsi dan membantu peneliti dalam mendapatkan data-data penelitian.
13. Kedua orang tua peneliti, Ayahanda Muhammad Rum dan Ibunda Eva Muzdalifa serta keluarga besar peneliti yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini
14. Rekan-rekan yang sangat disayangi dan dicintai, seluruh mahasiswa Manajemen Pendidikan UNJ Angkatan 2021 yang telah bersama berjuang dan telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan masukan yang konstruktif sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi yang berguna bagi pembaca maupun lembaga pelatihan lainnya.

Jakarta, 08 Juli 2025

Peneliti,

Syabba Usaima Yamtaz

DAFTAR ISI

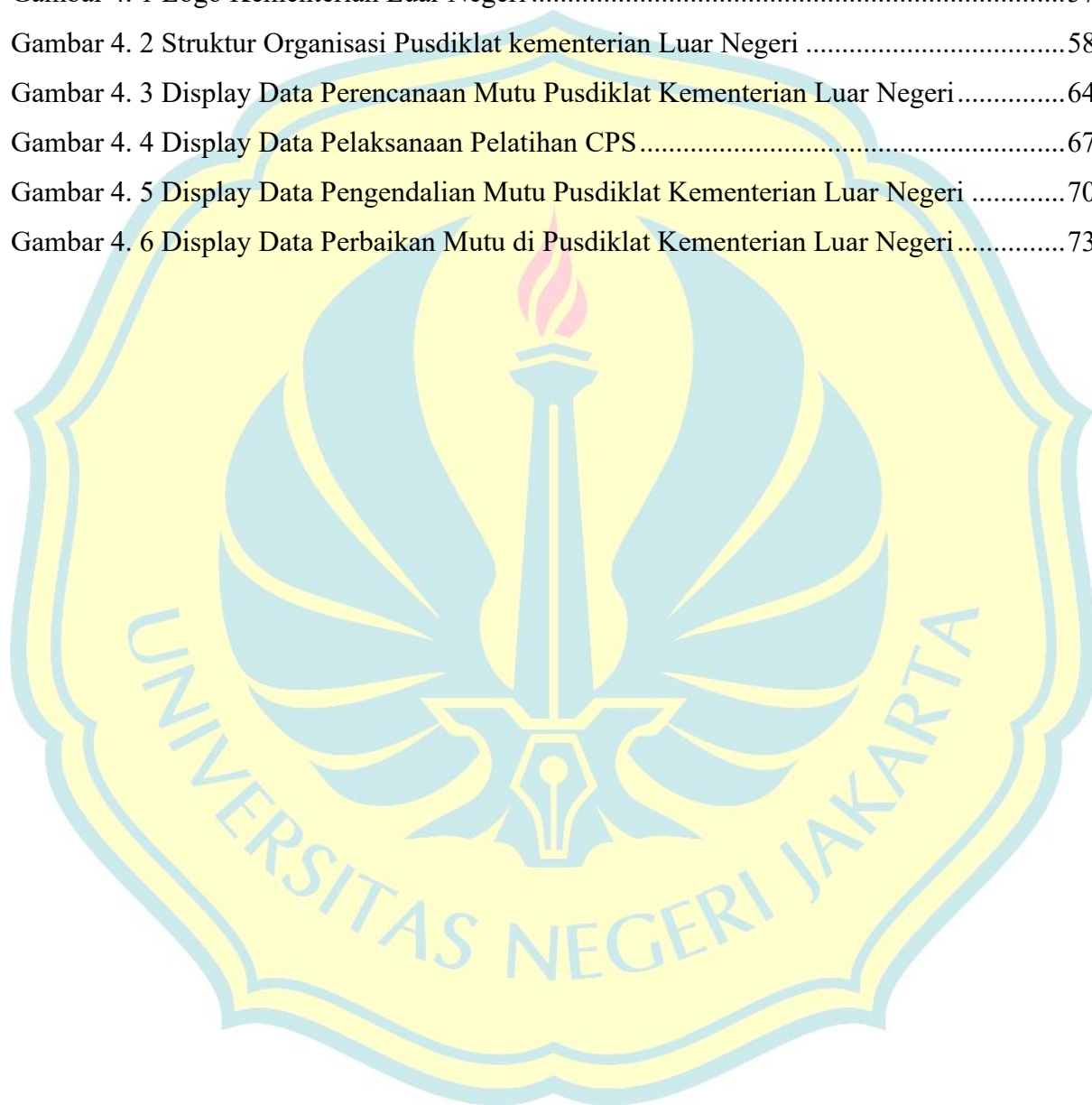
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA	
UJIAN/SIDANG SKRIPSI.....	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	5
C. Pertanyaan Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Manajemen Mutu Terpadu.....	8
B. Program Pelatihan Calon Pegawai Setempat.....	20
C. Hasil Penelitian yang Relevan	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Tujuan Khusus Penelitian	41
B. Pendekatan dan Metode Penelitian	41
C. Latar dan Waktu Penelitian	42
D. Data dan Sumber.....	43

E. Prosedur Pengumpulan dan Perekaman Data	45
F. Analisis Data.....	50
G. Pemeriksaan atau Pengecekan Keabsahan Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Deskripsi Data.....	56
B. Temuan Penelitian.....	61
C. Pembahasan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	85
A. Kesimpulan	85
B. Rekomendasi.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Evolusi SIsitem Mutu.....	14
Gambar 2. 2 Perbedaan Indikator tentang Konsep Mutu.....	14
Gambar 2. 3 Tiga proses universal dalam TQM menurut Juran	19
Gambar 3. 1 Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif	50
Gambar 4. 1 Logo Kementerian Luar Negeri	57
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Pusdiklat kementerian Luar Negeri	58
Gambar 4. 3 Display Data Perencanaan Mutu Pusdiklat Kementerian Luar Negeri.....	64
Gambar 4. 4 Display Data Pelaksanaan Pelatihan CPS	67
Gambar 4. 5 Display Data Pengendalian Mutu Pusdiklat Kementerian Luar Negeri	70
Gambar 4. 6 Display Data Perbaikan Mutu di Pusdiklat Kementerian Luar Negeri	73



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 AGENDA PENELITIAN	92
LAMPIRAN 2 PEDOMAN PENELITIAN.....	94
LAMPIRAN 3 KISI-KISI WAWANCARA.....	95
LAMPIRAN 4 PEDOMAN WAWANCARA.....	97
LAMPIRAN 5 PEDOMAN OBSERVASI	106
LAMPIRAN 6 PEDOMAN STUDI DOKUMENTASI.....	107
LAMPIRAN 7 CATATAN LAPANGAN	109
LAMPIRAN 8 HASIL WAWANCARA.....	115
LAMPIRAN 9 KLASIFIKASI DATA.....	133
LAMPIRAN 10 REDUKSI DAN TRIANGULASI DATA	170
LAMPIRAN 11 DOKUMENTASI PENELITIAN	194
LAMPIRAN 12 FOTO BERSAMA INFORMAN.....	197
LAMPIRAN 13 STRUKTUR ORGANISASI PUSDIKLAT KEMENTERIAN LUAR NEGERI.....	199
LAMPIRAN 14 DOKUMENTASI PUSDIKLAT KEMENTERIAN LUAR NEGERI	200
LAMPIRAN 15 SURAT IZIN PENELITIAN.....	206
LAMPIRAN 16 SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN...	207
LAMPIRAN 17 DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	208