

**EVALUASI KESENJANGAN DALAM PENERAPAN
SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI DKI JAKARTA**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Management**



**ABDUL HILMI MUNANDAR
2231011031**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Abdul Hilmi Munandar
Nim : 2231011031
Tanda Tangan : 
Tanggal : 05 Maret 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

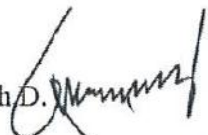
Nama : Abdul Hilmi Munandar
NIM : 2231011031
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Evaluasi Kesenjangan Dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Dki Jakarta.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen – Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Prof. Dr. Hoga Saragih, ST, MT, IPM, CIRR, S.Th, M.Th, Ph.D, D.Th.

().

Penguji I : Gunardi Endro, Ph.D. ().

Penguji II : Arief Bimantoro Suharko, Ph.D. ().

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 5 Maret 2026

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Program Studi Magister Manajemen pada Fakultas Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Prof. Dr. Hoga Saragih, ST, MT, IPM, CIRR, S.Th, M.Th, Ph.D, D.Th. Selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tesis ini.
- 2) Tim Sekretariat ISO dan Tenaga Ahli DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
- 3) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- 4) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan Tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 05 Maret 2026



Abdul Hilmi Munandar

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Abdul Hilmi Munandar
NIM : 2231011031
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

EVALUASI KESENJANGAN DALAM PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI DKI JAKARTA.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 05 Maret 2026

Yang menyatakan



Abdul Hilmi Munandar

EVALUASI KESENJANGAN DALAM PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI DKI JAKARTA

Abdul Hilmi Munandar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta terhadap persyaratan standar Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan *Gap Analysis* untuk mengukur kesenjangan antara kondisi aktual dan standar, serta 5 *WHY* untuk menganalisis akar penyebab masalah. Data penelitian bersumber dari data primer melalui observasi dan wawancara serta persepsi pegawai DPMPTSP, serta data sekunder berupa dokumen internal organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan adanya beberapa celah (*gap*) dalam pemenuhan klausul ISO 9001:2015, terutama pada aspek pengendalian risiko dan evaluasi kinerja yang dipengaruhi oleh faktor internal seperti keterbatasan SDM serta faktor eksternal berupa perubahan regulasi yang dinamis. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan agar DPMPTSP melakukan penguatan kompetensi personel secara berkelanjutan, digitalisasi sistem dokumentasi mutu, serta peningkatan intensitas audit internal guna memastikan efektivitas dan keberlanjutan penerapan SMM di masa mendatang.

Kata Kunci: Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2015, *Gap Analysis*, 5 *Why*, DPMPTSP.

Evaluation Of Gap In The Implementation Of The Iso 9001:2015 Quality Management System At The Department Of Investment And One-Door Integrated Services Of Dki Jakarta Province

Abdul Hilmi Munandar

ABSTRACT

This study aims to evaluate the level of commitment of the Jakarta Capital Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) to the requirements of the ISO 9001:2015 Quality Management System (QMS) standard and identify factors influencing its implementation. The research method used was descriptive qualitative, using a gap analysis approach to measure the gap between actual conditions and standards, and a 5 Why to analyze the root causes of problems. The research data were sourced from primary data through observations and interviews, as well as perceptions of DPMPTSP employees, and secondary data from internal organizational documents.

The results indicate several gaps in compliance with ISO 9001:2015 clauses, particularly in the risk control and performance evaluation aspects, which are influenced by internal factors such as limited human resources and external factors such as dynamic regulatory changes. Based on these findings, it is recommended that DPMPTSP continuously strengthen personnel competencies, digitize its quality documentation system, and increase the intensity of internal audits to ensure the effectiveness and sustainability of QMS implementation in the future.

Keywords: *Quality Management System, ISO 9001:2015, Gap Analysis, 5 Why, DPMPTSP.*

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II	4
TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1. Definisi Konsep dan Pendekatan Teori.....	4
2.2. Kerangka Pemikiran	12
BAB III.....	13
METODE PENELITIAN	14
3.1. Metode Penelitian	14
3.2. Objek Penelitian.....	15
3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	15
3.4. Teknik Analisis Data.....	17
BAB IV.....	19
HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	19
4.2. Deskripsi Hasil dan Pembahasan	23
BAB V	33
KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1. Kesimpulan.....	33
5.2. Saran.....	33
5.3. Keterbatasan Penelitian	34
DAFTAR PUSTAKA	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.4 Siklus Plan Do Check Action (PDCA) ISO 9001:2015

Gambar 4.2.5 Hasil Idenfitikasi akar masalah

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.5 Checklist Gap Analysis ISO 9001:2015

Tabel 4.2.1 Pengamatan Lapangan Penerapan ISO 9001:2015 di DPMPTSP DKI Jakarta

Tabel 4.2.2 : Deskripsi Informan

Tabel 4.2.4 Tabulasi Identifikasi Masalah

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Hasil Wawancara

Lampiran 2. Hasil Gap Analysis

Lampiran 3. Sertifikat Hasil Audit Eksternal

Lampiran 4. Kebijakan Mutu

Lampiran 5. SK Tim Penerapan dan Narahubung Sistem Manajemen Mutu

Lampiran 6. Daftar Induk Dokumen