

ABSTRAKSI

Moch. Sambas, NIM :1999-01-014. Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9002 Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan DPPB Propinsi DKI Jakarta, di bawah bimbingan John E.H.J. FoEh

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui : Produktivitas kerja Kantor Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan (DPPB) Propinsi DKI Jakarta dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan rumah tinggal sebelum dan sesudah memperoleh sertifikat ISO 9002, Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan Dinas PPB DKI Jakarta, Tanggapan para pemohon IMB terhadap pelayanan Kantor DPPB Propinsi DKI Jakarta, serta Pengaruh pelayanan Dinas PPB DKI Jakarta terhadap kepuasan pemohon IMB rumah tinggal.

Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptip dengan menggunakan histogram, analisis regresi linear berganda, uji beda nyata dengan menggunakan t test, serta analisis linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa; jumlah PIMB / IMB akan menjadi besar / banyak apabila jenis bangunan yang diajukan ijin rata-rata bangunan rumah tinggal, maka akan kecil jumlah retribusinya. Jumlah retribusi akan menjadi besar apabila selain tersebut pada butir No. 1 diatas terdapat beberapa jenis bangunan bukan rumah tinggal (perkantoran, pertokoan, dst.) yang diajukan ijin, maka akan kecil jumlah PIMB / IMBnya. Jumlah retribusi akan menjadi lebih besar lagi, apabila selain pada butir No. 2 tersebut diatas terdapat beberapa bangunan tambahan diluar ketentuan yang telah ditetapkan, maka jumlah PIMB / IMB akan terlihat lebih kecil. Hasil pengujian statistik pengaruh kelas, umur, tingkat pendidikan, masa kerja dan pelatihan terhadap produktivitas karyawan Dinas PPB DKI Jakarta diketahui bahwa variable-variabel bebas yang digunakan dalam persamaan regresi linier berganda secara bersama-sama mempengaruhi produktivitas karyawan secara sangat signifikan. Selanjutnya hasil uji parsial menunjukkan bahwa dari 4 variabel yang digunakan dalam model persamaan regresi berganda, ternyata hanya variable X1 (Umur) dan X3 (pengalaman kerja) yang berpengaruh terhadap produktivitas karyawan Dinas PPB DKI Jakarta. Hasil uji statistik lebih lanjut menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa lebih dari 50 % pemohon IMB puas adalah dapat diterima. Atau dengan kata lain tidak terdapat perbedaan yang significant antara yang diduga dengan data yang terkumpul. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan Dinas PPB DKI Jakarta terhadap Kepuasan Pemohon IMB rumah tinggal. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan pelayanan sebesar 1 kategori (1 satuan) maka tingkat kepuasan pemohon IMB rumah tinggal akan naik sebesar 61,7 %.