

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dalam rangka melaksanakan Renstra Pemda Propinsi DKI Jakarta 1998-2002, untuk lebih meningkatkan kualitas Pelayanan khususnya atas Permohonan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal Non Real Estate dan Non Pemugaran serta untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja (Produktifitas kerja) karyawan Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan (DPPB) Propinsi DKI Jakarta dengan dukungan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) tahun 2000, maka DPPB Propinsi DKI Jakarta telah diterapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9002 untuk proses pelayanan sebagai mana dimaksud dan dengan perjuangan, kesungguhan serta kerja keras sehingga DPPB Propinsi DKI Jakarta telah berhasil memperoleh sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9002 untuk Seksi P2B Kecamatan Duren Sawit Sudin P2B Kotamadya Jakarta Timur dan Seksi P2B Kecamatan Kebayoran Lama Sudin P2B Kotamadya Jakarta Selatan dalam Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tinggal Non Real Estate dan Non Pemugaran.

Sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9002 dapat diperoleh berkat kesungguhan para pimpinan dinas untuk penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9002 dilingkungan DPPB Propinsi DKI Jakarta dengan komitmen dan dukungan yang kuat dari seluruh karyawan untuk mengadakan perubahan budaya kerja dengan diikuti konsekuensi dalam melaksanakan komitmen sampai pada tingkat staf dalam memberikan pelayanan perijinan bangunan kepada masyarakat secara konsisten dengan menetapkan Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu sebagai standar pelayanan yang harus diterima oleh masyarakat.

Walaupun dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9002 bekerja sama dengan Konsultan Sistem Manajemen Mutu ISO 9002 PT. Surveyor Indonesia, tetapi tanpa kerja keras dan tekad para pimpinan dinas

dan para karyawan tentunya Sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9002 tidak akan dapat diraih pada tanggal 4 Desember 2000.

Proses untuk memperoleh Sertifikat ISO tidaklah sederhana. Diperlukan biaya yang cukup besar, waktu berbulan-bulan untuk mempersiapkan segala dokumentasi yang diperlukan, pelatihan pada seluruh karyawan, dan juga komitmen dari seluruh jajaran para pimpinan dinas untuk menerapkannya. Investasi yang tidak sedikit ini tentulah diharapkan akan membawa manfaat yang lebih besar dari Pemda Propinsi DKI Jakarta dalam Pelayanan Perijinan kepada masyarakat luas. Filosofi dibalik sertifikat ISO adalah adanya manajemen mutu yang sesuai dengan standar internasional. Dengan demikian perolehan sertifikat ISO bukanlah suatu tujuan akhir, melainkan sebagai tujuan antara untuk melaksanakan manajemen mutu yang seefisien mungkin.

Konsep manajemen mutu, atau yang lebih dikenal dengan nama TQM (*Total Quality Manajemen*) semula berawal dari lingkungan pabrik. Bahkan hingga hari ini banyak orang yang mengartikan TQM sebagai standar-standar *manufacturing*. Sebenarnya TQM tidak hanya mencakup *manufacturing* saja, tetapi juga mencakup aspek pelayanan pada pelanggan.

TQM tidak berarti bahwa organisasi harus mencapai produk dan layanan yang sempurna. Tetapi TQM berarti mencapai kualitas produk dan layanan yang setinggi mungkin yang masih dapat dicapai dalam Dinas PPB. Berdasarkan TQM, kualitas bukan suatu tujuan yang bersifat tetap, namun sebagai target yang terus bergerak ke arah yang semakin baik. Marshall Sashkin dan Kenneth J. Kiser dalam Williams, (1994), mengartikan TQM sebagai berikut :

*"TQM means that the organization's culture is defined by and supports the constant attainment of customer satisfaction through an intergrated system of tools, techniques, and training. This involves the continuous improvement of organizational processes, resulting in high quality products and services."*¹

TQM adalah kualitas pada keseluruhan proses dalam organisasi, mulai dari desain atau konsep produk hingga produk tiba di pelanggan dan layanan

¹ Richard L. Williams. *Essentials of Total Quality Management* (New York: Amacom, 1994) hlm.5.

purna jual. Melaksanakan TQM berarti melibatkan produk dan layanan, sumber daya manusia, proses usaha dan juga lingkungan usaha. Disinilah terlihat bahwa aspek SDM sangat menentukan pelaksanaan TQM. Dengan kata lain, agar pelaksanaan TQM berhasil, harus benar-benar melibatkan keseluruhan organisasi, baik karyawan, manager, pemasok dan pelanggan.

Dikaitkan dengan aspek manusia pada manajemen mutu, maka fokus manajemen sumber daya manusia adalah seberapa besar kontribusi sumber daya manusia bagi Dinas PPB, baik kontribusi secara individual maupun secara bersama-sama. Diungkapkan secara sederhana, bagaimanakah produktifitas SDM bagi Dinas PPB. Dengan demikian muncullah pertanyaan : apakah proses sertifikasi mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia? Dan jika ditinjau dari hasil yang diharapkan, maka pertanyaan yang muncul adalah : apakah perolehan ISO akan mampu meningkatkan kontribusi sumber daya manusia bagi Dinas PPB?

Melalui penelitian ini, hendak dipejajari sejauh mana sertifikasi ISO sebagai wujud nyata komitmen pada manajemen mutu dapat memacu karyawan untuk lebih produktif bagi Dinas PPB. Penelitian ini dilakukan di suatu instansi Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan yang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah Propinsi DKI Jakarta dibidang penataan dan pengawasan bangunan yang mempunyai tugas pelayanan, penataan, pengarahan, pengawasan dan pengendalian atas kegiatan fisik dan administrasi pada tahap persiapan, pelaksanaan dan pasca pelaksanaan pembangunan dalam rangka tertib bangunan. Yang sedang menerapkan prinsip-prinsip ISO 9002 dalam manajemen mutu. Dengan demikian manajemen mutu yang dipelajari melalui penelitian ini mengacu pada filosofi manajemen mutu yang terkandung dalam ISO. Sebagaimana telah diungkapkan dalam latar belakang masalah, manajemen mutu melibatkan produk atau jasa, manusia, proses usaha dan lingkungan usaha. Namun mengingat bahwa bidang konsentrasi penelitian ini sumber daya manusia, maka bahasan manajemen mutu lebih difokuskan pada aspek sumber daya manusia yaitu karyawan di seksi P2B

Kecamatan Duren Sawit-Sudin P2B Kotamadya Jakarta Timur, Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta.

Perlu disadari bahwa faktor manusia merupakan faktor yang sangat kompleks yang menyangkut dinamika individual maupun dinamika sosial. Dalam penelitian ini aspek manusia difokuskan pada produktifitas kerja karyawan karena tujuan utama manajemen sumber daya manusia adalah meningkatkan kontribusi karyawan bagi organisasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini mencoba untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana produktivitas kerja Kantor Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan (DPPB) Propinsi DKI Jakarta dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan rumah tinggal sebelum dan sesudah memperoleh setifikat ISO 9002 ?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan Dinas PPB DKI Jakarta?
3. Bagaimana tanggapan para pemohon IMB terhadap pelayanan Kantor DPPB Propinsi DKI Jakarta ?
4. Apakah pelayanan Dinas PPB DKI Jakarta mempengaruhi kepuasan Pemohon IMB?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Produktivitas kerja Kantor Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan (DPPB) Propinsi DKI Jakarta dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan rumah tinggal sebelum dan sesudah memperoleh setifikat ISO 9002

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan Dinas PPB DKI Jakarta
3. Tanggapan para pemohon IMB terhadap pelayanan Kantor DPPB Propinsi DKI Jakarta
4. Pengaruh pelayanan Dinas PPB DKI Jakarta terhadap kepuasan pemohon IMB rumah tinggal.

D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh meliputi penelitian ini adalah :

1. Dengan diperolehnya gambaran mengenai produktifitas kerja karyawan, maka dapat dipelajari faktor-faktor apa saja yang berperan dalam meningkatkan produktifitas kerja.
2. Mempelajari kebijakan dan praktek Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) akan memberikan gagasan untuk mengatasi kelemahan-kelemahan dan hambatan-hambatan dalam menerapkan Manajemen SDM yang efektif bagi organisasi Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta.
3. Memahami peranan Manajemen SDM dalam Manajemen Mutu memungkinkan praktisi Manajemen SDM untuk berpartisipasi secara strategis bagi kemajuan instansi Dinas P2B Propinsi DKI Jakarta.
4. Sedini mungkin mempelajari implementasi ISO memungkinkan instansi Dinas P2B untuk mengambil langkah-langkah yang perlu agar investasi yang telah ditanamkan dalam usaha memperoleh sertifikat ISO dapat memberikan hasil nyata.