



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

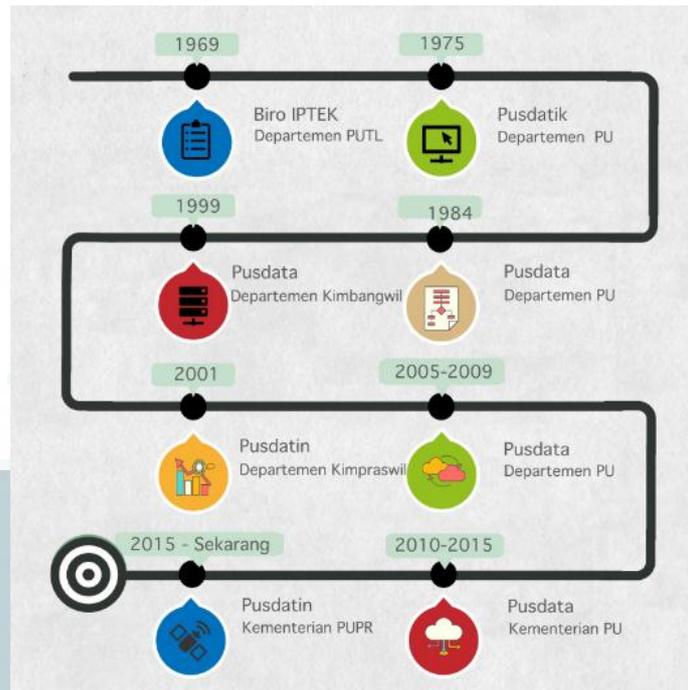
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

3.1.1 Sejarah

Dalam melakukan analisa dan pengumpulan data, penulis melakukan penelitian terhadap data-data mengenai ISO 9001:2008 pada PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sesuai dengan kebutuhan.

PUSDATIN berdiri sejak tahun 1969 sampai saat ini, PUSDATIN terletak di Jakarta Selatan. PUSDATIN merupakan kantor pemerintahan yang memiliki teknologi informasi untuk membantu Kementerian Pekerja Umum dan Perumahan Rakyat. Dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No.15/PRT/M/2015 memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan pembinaan, pengembangan, pengelolaan, penyediaan data dan teknologi innformasi, serta penyelenggaraan sistem informasi untuk mendukung manajemen kementerian. PUSDATIN sudah beberapa kali mengganti namanya dari tahun 1969 sampai menjadi PUSDATIN, Berikut alur sejarah PUSDATIN :



Gambar3 1. Sejarah PUSDATIN

Sumber : setjen.pu.go.id

3.1.2 Visi dan Misi

PUSDATIN memiliki visi yaitu terwujudnya Pusat Data dan Teknologi Informasi yang handal dan mampu mendukung pelaksanaan tugas Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi.

PUSDATIN juga memiliki misi yaitu mendukung terwujudnya good governance melalui penyelenggaraan tugas yang transparan dan akuntabel, pelayanan data yang cepat dan lengkap, pelayanan infrastruktur komunikasi informasi yang lancar dan handal, penyediaan peta yang memadai dan pelayanan serta analisa statistik yang baik dan akurat.

3.1.3 Fungsi dan Tugas Utama PUSDATIN

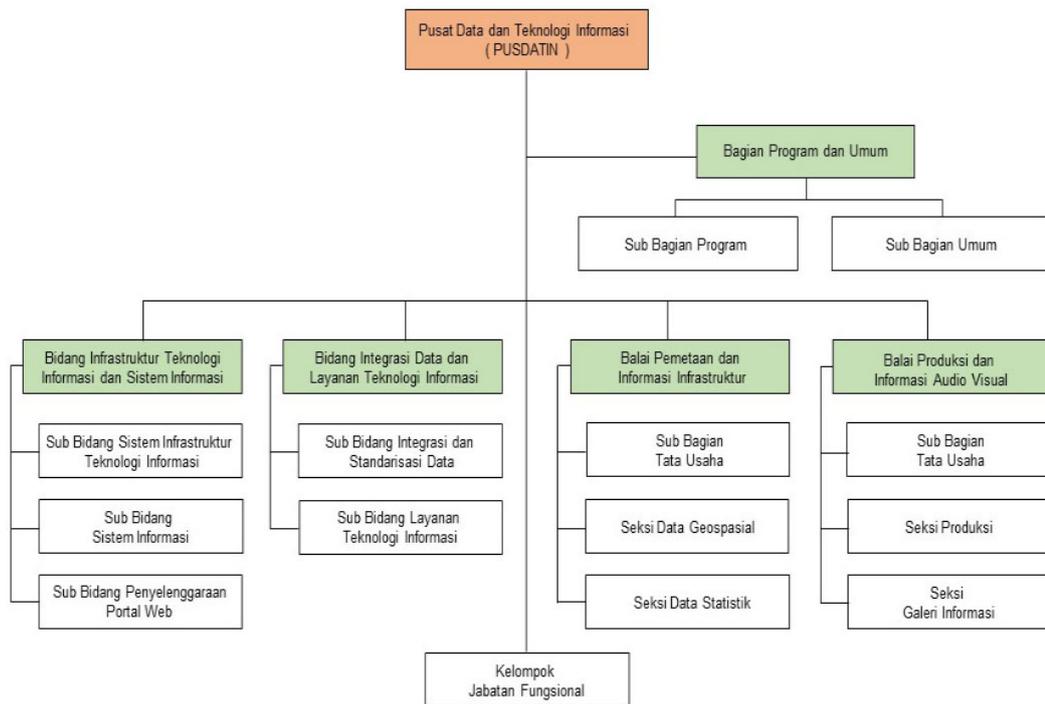
Berdasarkan Permen PUPR No. 15/PRT/M/201 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat, Tugas dan fungsi PUSDATIN Kementerian Pekerja Umum dan Perumahan Rakyat adalah sebagai berikut :

Table3 1. Fungsi dan Tugas PUSDATIN

Fungsi PUSDATIN	Tugas PUSDATIN
1. Penyusunan rencana dan program pembinaan, pengembangan, pengelolaan data dan teknologi informasi,	1. Melaksanakan pembinaan,
2. Pembinaan dan pengembangan sistem informasi,	2. Pengembangan,
3. Penyelenggaraan dan pengelolaan pengamanan data dan informasi,	3. Pengelolaan,
4. Pengendalian mutu sistem dan teknologi informasi;	4. Penyediaan data dan teknologi informasi,
5. Pengelolaan dan penyediaan data dan informasi geospasial dan statistik,	5. Serta penyelenggaraan sistem informasi untuk mendukung manajemen kementerian.

Fungsi PUSDATIN	Tugas PUSDATIN
6. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Pusat.	

3.1.4 Struktur Organisasi



Gambar3 2. Struktur Organisasi

Berikut merupakan penjelasan peran dan tanggung jawab dari struktur organisasi di atas :

a) Bagian Program dan Umum

mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana, program dan pelaporan serta pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga pusat.

Bagian Program dan Umum menyelenggarakan fungsi :

- Penyusunan rencana, program dan anggaran, serta urusan keuangan;
- Pemantauan, evaluasi dan pelaporan;

- Penatausahaan barang milik negara di lingkungan Pusat; dan
- Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Pusat.

b) Bagian Program dan Umum terdiri atas :

- Subbagian Program

Subbagian Program mempunyai tugas melakukan administrasi keuangan, penyiapan bahan penyusunan rencana, program dan anggaran, pemantauan dan evaluasi dan fasilitasi penyusunan pelaporan.

- Subbagian Umum.

Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan administrasi kepegawaian, barang milik negara serta pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Biro.

c) Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Sistem Informasi

mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pembinaan, pengelolaan dan pengembangan infrastruktur teknologi informasi dan sistem informasi.

Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Sistem Informasi menyelenggarakan fungsi :

- penyiapan pembinaan sistem infrastruktur teknologi informasi dan sistem informasi;
- pengelolaan dan pengembangan sistem infrastruktur teknologi informasi dan sistem informasi;
- pengelolaan keamanan infrastruktur teknologi informasi dan sistem informasi; dan
- pengelolaan dan pengembangan portal website Kementerian.

Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Sistem Informasi terdiri atas:

- Subbidang Sistem Infrastruktur Teknologi Informasi

Subbidang Sistem Infrastruktur Teknologi Informasi mempunyai tugas melakukan persiapan bahan pembinaan, pengelolaan dan pengembangan sistem infrastruktur teknologi informasi di lingkungan Kementerian.

- Subbidang Sistem Informasi; dan

Subbidang Sistem Informasi mempunyai tugas melakukan persiapan bahan pembinaan, pengelolaan dan pengembangan sistem informasi di lingkungan Kementerian

- Subbidang Penyelenggaraan Portal Web.

Subbidang Penyelenggaraan Portal Web mempunyai tugas melakukan persiapan bahan pengembangan dan pengelolaan portal website Kementerian.

d) Bidang Integrasi Data dan Layanan Teknologi Informasi

mempunyai tugas melaksanakan persiapan pengelolaan, penyediaan dan pengintegrasian data dan informasi serta pengendalian mutu sistem dan teknologi informasi;

Bidang Integrasi data dan Layanan Teknologi Informasi menyelenggarakan fungsi :

- persiapan pengelolaan, penyediaan dan pengintegrasian data dan informasi;
- pengelolaan pelayanan teknologi informasi;

- pelaksanaan pengolahan data geospasial dan statistik; dan
- pelaksanaan pengendalian mutu sistem dan teknologi informasi;

Bidang Integrasi Data dan Layanan Teknologi Informasi terdiri atas :

- Subbidang Integrasi dan Standardisasi Data; dan
- Subbidang Integrasi dan Standardisasi Data mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan integrasi dan standardisasi data dan informasi serta pengendalian mutu sistem dan teknologi informasi.
- Subbidang Layanan Teknologi Informasi;
Subbidang Layanan Teknologi Informasi mempunyai tugas melakukan pengelolaan dan pelayanan data dan sistem informasi serta pengolahan data geospasial dan statistik di lingkungan Kementerian.

e) Balai Pemetaan dan Informasi Infrastruktur

mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana dan program, pengintegrasian dan penyajian informasi data geospasial dan statistik infrastruktur bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat.

Balai Pemetaan dan Informasi Infrastruktur menyelenggarakan fungsi :

- penyusunan rencana dan program pelaksanaan pengelolaan data dan informasi geospasial dan statistik infrastruktur bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat;

- pengembangan dan pembinaan teknik pemetaan tematik dan analisis data geospasial dan statistik infrastruktur bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat;
- pelaksanaan analisis dan evaluasi kebutuhan data geospasial dan statistik, serta pemetaan infrastruktur bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat;
- pengintegrasian data geospasial dan statistik infrastruktur sebagai dukungan terhadap sistem informasi geografis bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat;
- penyediaan, produksi dan reproduksi data dan informasi geospasial dan statistik infrastruktur bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat sebagai dukungan kebijakan satu peta;
- pengelolaan basis data geospasial dan statistik serta sistem informasi geografis infrastruktur;
- pelayanan teknis analisis data geospasial dan statistik dan pemetaan informasi statistik infrastruktur;
- penyusunan program dan anggaran, pengelolaan kepegawaian, keuangan, tata persuratan dan tata kearsipan, perlengkapan, pengelolaan barang milik negara, pengelolaan penerimaan negara bukan pajak serta urusan rumah tangga Balai.

Organisasi Balai Pemetaan dan Informasi Infrastruktur, terdiri atas :

- Subbagian Tata Usaha;
- Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan penyusunan program dan anggaran, pengelolaan kepegawaian, keuangan, tata

persuratan dan tata kearsipan, perlengkapan, pengelolaan barang milik negara, pengelolaan penerimaan negara bukan pajak serta urusan rumah tangga Balai.

- Seksi Data Geospasial;
- Seksi Data Geospasial mempunyai tugas
 - a. mengembangkan teknik pemetaan tematik;
 - b. analisis dan evaluasi kebutuhan data geospasial;
 - c. melakukan integrasi data dan informasi geospasial;
 - d. melakukan produksi dan reproduksi data dan informasi geospasial;
 - e. pengelolaan basis data geospasial;
 - f. melakukan pemetaan tematik bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat;
 - g. memberikan layanan teknis informasi geospasial bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat
- Seksi Data Statistik; dan
 - a. analisis dan evaluasi kebutuhan data statistik;
 - b. melakukan integrasi data dan informasi statistik;
 - c. melakukan produksi dan reproduksi data dan informasi statistik;
 - d. pengelolaan basis data statistik;
 - e. memberikan layanan teknis informasi statistik bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat.
- Kelompok Jabatan Fungsional.

f) **Balai Produksi dan Informasi Audio Visual**

mempunyai tugas melaksanakan produksi dan pengelolaan informasi audio visual serta peningkatan sumber daya pelayanan komunikasi dan informasi publik bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat.

- Balai Produksi dan Informasi Audio Visual menyelenggarakan fungsi :
 - a. Pelaksanaan produksi dan pengelolaan informasi audio visual bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat;
 - b. Pelaksanaan dukungan informasi bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat melalui pemanfaatan audio visual;
 - c. penyediaan pelayanan jasa produksi audio visual;
 - d. pengelolaan Galeri Informasi Pembangunan Infrastruktur dan arsip audio visual serta layanan informasi; dan
 - e. penyusunan program dan anggaran, pengelolaan kepegawaian, keuangan, tata persuratan dan tata kearsipan, perlengkapan, pengelolaan barang milik negara, pengelolaan penerimaan negara bukan pajak serta urusan rumah tangga Balai.

- Organisasi Balai Produksi dan Informasi Audio Visual, terdiri atas :
 - a. Subbagian Tata Usaha;
Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan penyusunan program dan anggaran, pengelolaan kepegawaian, keuangan, tata persuratan dan tata kearsipan, perlengkapan, pengelolaan barang milik negara, pengelolaan penerimaan negara bukan pajak serta urusan rumah tangga Balai.
 - b. Seksi Produksi;

Seksi Produksi mempunyai tugas melakukan pelaksanaan produksi dan pengelolaan informasi audio visual, dukungan informasi melalui pemanfaatan audio visual, dan pelayanan jasa produksi audio visual bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat.

c. Seksi Galeri Informasi; dan

Seksi Galeri Informasi mempunyai tugas melakukan pengelolaan Galeri Informasi Pembangunan Infrastruktur, pengelolaan arsip audio visual, dan pengelolaan pelayanan informasi bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat.

d. Kelompok Jabatan Fungsional.

3.2 Metode Penelitian

Standart penelitian yang digunakan adalah ISO 9001:2008. ISO 9001:2008 merupakan suatu standart internasional untuk sistem manajemen mutu suatu perusahaan. ISO 9001:2008 memiliki persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk melakukan desain maupun penilaian dari suatu sistem manajemen mutu itu sendiri.

Sedangkan menurut Umar (2007) desain penelitian adalah rencana dan struktur penyelidikan yang dibuat sedemikian rupa agar diperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode ini bertujuan untuk menguraikan sifat atau karakteristik mengenai keputusan melalui pengukuran. Metode deskriptif yang digunakan adalah metode

pengambilan sampel, dimana dalam proses pengumpulan data dilakukan peninjauan secara langsung pada perusahaan berupa observasi, wawancara dan melalui kuesioner untuk memperoleh fakta-fakta tentang gejala-gejala atas permasalahan yang timbul. Waktu pengumpulan data dilakukan pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Dalam tabel dibawah ini, terlihat desain penelitian yang akan dilakukan untuk masing-masing tujuan penelitian.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan suatu kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

Table3 2. Variabel Penelitian

Klausul	Indikator	Ukuran	Skala
Klausul 1	Pengantar		
Klausul 2	Pengantar		
Klausul 3	Pengantar		
Klausul 4 Sistem Manajemen Mutu	<ul style="list-style-type: none"> • Persyaratan Dokumentasi • Pedoman Mutu • Pengendalian Dokumen • Pengendalian rekaman 	Interval	Likert
Klausul 5 Tanggung Jawab Management	<ul style="list-style-type: none"> • Komitmen Manajemen • Fokus pada Pelanggan • Kebijakan Mutu • Perencanaan • Tinjauan Manajemen 	Interval	Likert
Klausul 6 Pengelolaan Sumber Daya	<ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan Sumber Daya • Sumber Daya Manusia • Prasarana • Lingkungan Kerja 	Interval	Likert

Klausul	Indikator	Ukuran	Skala
Klausul 7 Realisasi Produk	<ul style="list-style-type: none"> • Perencanaan Realisasi Produk • Proses yang Terkait Dengan Pelanggan • Desain dan Pengembangan • Pembelian • Produksi dan Penyediaan Jasa • Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran 	Interval	Likert
Klausul 8 Pengukuran, Analisis dan Perbaikan	<ul style="list-style-type: none"> • Pemantauan dan Pengukuran • Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai • Analisa Data • Perbaikan 	Interval	Likert

Pada ISO 9001:2008 memiliki 8 klausul yang terdiri dari klausul 1 sampai dengan klausul 3 adalah pengantar, sedangkan klausul 4 sampai dengan 8 adalah pelaksanaannya. Maka variabel yang digunakan mulai dari klausul 4 sampai klausul 8. Setiap klausul tersebut memiliki masing-masing indikator yang berbeda – beda, karena setiap klausul memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Dalam perhitungan setiap klausulnya menggunakan skala linkert.

Dalam hal ini penulis menggunakan dua sumber data, yaitu :

a. Data Primer

Data yang asli dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus melalui wawancara dan kuesioner. Data primer di dapat dari hasil kuisisioner, observasi dokument dan wawancara.

- Observasi Dokumen yang dilakukan penulis dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen terkait dengan klausul dan ISO 9001:2008 untuk mengetahui kelengkapan dokumen yang dimiliki PUSDATIN Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sudah sesuai

lengkap atau belum dan sudah sesuai dengan ISO atau belum

- Penulis melakukan wawancara dengan Sub Kepala Bagian PUSDATIN. Dalam wawancara penulis bertanya seputar klausul 4 sampai 8. Wawancara dilakukan di PUSDATIN Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan 13 butir pertanyaan yang sebagian pertanyaanya terkait dengan klausul 4 sampai 8.
- Kuisisioner yang penulis gunakan adalah kuisisioner terbuka. Adapun kuisisioner yang digunakan berupa sampel penelitian yaitu responden yang diambil dari jumlah keseluruhan populasi, sebanyak 52 responden. Kuisisioner dibagikan kepada direksi, staf dan karyawan. Kuisisioner terdiri dari 51 pernyataan yang terdiri dari atas:

Table3 3. Butir Kuisisioner

Klausul	Pernyataan	Butir
4	Sistem Manajemen Mutu	5
5	Tanggung Jawab Manajemen	11
6	Pengelolaan Sumber Daya	5
7	Realisasi Produk	20
8	Pengukuran, Analisis dan Perbaikan	10

Dari Klausul 4 sampai dengan Klausul 8, dengan kriteria penilaian sebagai berikut (Sugiyono:2010) :

Table3 4. Kriteria Penilaian

Sumber : Sugiono,2010

NO	KATEGORI	PENJELASAN
1	Buruk Sekali [BRS]	Tidak adanya sistem manajemen mutu, Tidak adanya dokumentasi,

		Tidak adanya penerapan di lapangan.
2	Buruk [BR]	Sudah adanya sistem manajemen mutu, Tidak adanya dokumentasi, Tidak terlaksananya penerapan di lapangan.
3	Sedang [S]	Sudah adanya sistem manajemen mutu, Sudah adanya dokumentasi namun belum terorganisir dengan baik, Penerapan tidak dilakukan secara penuh di lapangan.
4	Baik [B]	Sudah adanya sistem manajemen mutu, Sudah adanya dokumentasi yang terorganisir dengan baik, Penerapan tidak dilakukan secara penuh di lapangan.
5	Baik Sekali [BS]	Sistem manajemen mutu dan dokumentasi sudah sesuai dengan standard ISO 9001:2008, Penerapan dilakukan secara penuh di lapangan.

Dari hasil lembar kuisioner yang telah diisi oleh responden, kemudian dilakukan tabulasi agar mempermudah dalam menganalisa data. Hasil penilaian kuisioner dari responden yang telah ditabulasikan, selanjutnya dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Table3 5. Rumus Perhitungan

Nama Rumus	Nama	Keterangan
Median	$Me = Tb + \frac{\frac{1}{2}n - F}{f} C$	Me = Median Tb = Tepi bawah kelas median N= Jumlah frekuensi F= Jumlah frekuensi sebelum frekuensi median C = Interval
Mode	$Mo = Tb + \frac{d1}{d1 + d2} c$	Mo = Mode Tb = Tepi bawah kelas modus (kelas dengan frekuensi tertinggi) d1 = Selisih antara frekuensi modus dengan frekuensi sebelumnya (fMo-fb) d2 = Selisih antara frekuensi modus dengan frekuensi sesudahnya (fMo-fa) c = Kelas

Dalam melakukan pengolahan data, rumus yang dipakai adalah median dan mode. Median digunakan untuk mengetahui nilai tengah dari setiap klausul, sedangkan mode digunakan untuk mengetahui nilai yang sering muncul dari seluruh klausul tetapi dihitung pada setiap responden. Dengan menggunakan median dan mode maka akan didapatkan hasil datanya.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang didapat oleh penulis adalah dari hasil studi literatur sebelum melakukan penelitian. Penulis mempelajari mengenai syarat ISO 9001-2008, cara untuk melakukan evaluasi kinerja dengan menggunakan ISO 9001-2008. Untuk melakukan audit penulis mempelajari cara melakukan audit ISO 9001-2008 sesuai dengan tata cara melakukan audit ISO 9001-2008.

Selain melakukan studi literatur, penulis melakukan analisis penelitian terdahulu. Dalam melakukan analisis penelitian terdahulu penulis mendapatkan banyak rekomendasi terkait dengan ISO 9001-2008. Penulis melakukan analisis penelitian terdahulu guna membantu dalam melakukan audit terhadap PUSDATIN Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

Dari studi literatur dan analisis penelitian terdahulu penulis mendapatkan banyak referensi untuk melakukan audit pada PUSDATIN Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti untuk rumusan masalah:

a. Rumusan Masalah 1

Untuk rumusan masalah berdasarkan Klausul 4 – Sistem Manajemen Mutu pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, penulis melakukan tahap kuisisioner, wawancara dan observasi untuk mendapatkan hasilnya.

b. Rumusan Masalah 2

Untuk rumusan masalah berdasarkan Klausul 5 – Tanggung Jawab Manajemen pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, penulis melakukan tahap kuisisioner, wawancara dan observasi untuk mendapatkan hasilnya.

c. Rumusan Masalah 3

Untuk rumusan masalah berdasarkan Klausul 6 – Pengelola Sumber Daya pada pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, penulis melakukan tahap kuisisioner, wawancara dan observasi untuk mendapatkan hasilnya.

d. Rumusan Masalah 4

Untuk rumusan masalah berdasarkan Klausul 7 – Realisasi Produk pada pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, penulis melakukan tahap kuisisioner, wawancara dan observasi untuk mendapatkan hasilnya.

e. Rumusan Masalah 5

Untuk rumusan masalah berdasarkan Klausul 8 – Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan pada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, penulis melakukan tahap kuisisioner, wawancara dan observasi untuk mendapatkan hasilnya.

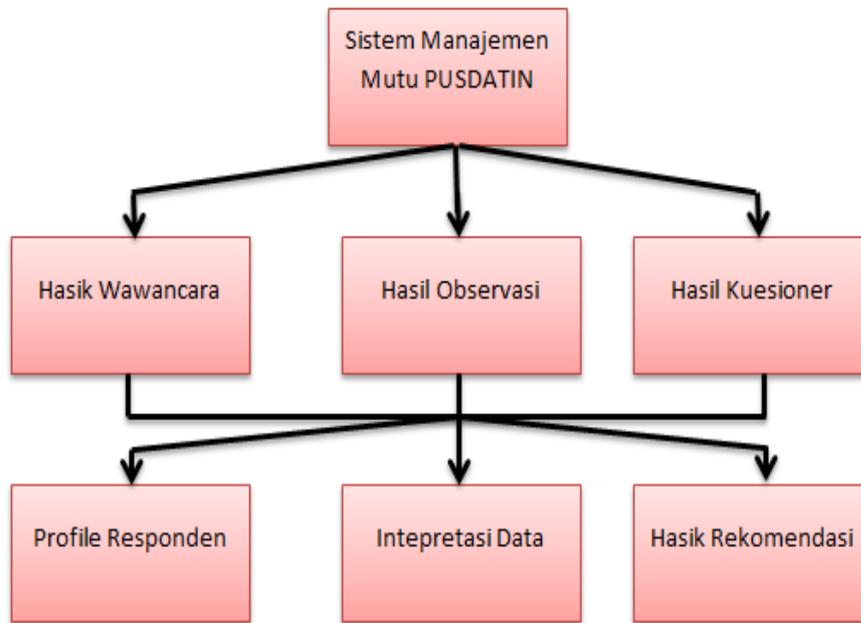
f. Rumusan Masalah 6

Berdasarkan rumusan masalah dari hasil rekomendasi penerapan ISO 9001:2008 ada kantor pemerintahan PUSDATIN Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, penulis melakukan tahap kuesioner, wawancara dan studi literatur untuk mendapatkan hasilnya.

Dari data yang sudah di dapat diolah dan akan dibahas pada rapat tinjauan manajemen. Jika pelayanannya sudah baik maka harus meningkatkan pelayanan, jika mengalami kendala maka memperbaiki kendala tersebut dengan meninjau permasalahannya.

3.5 Kerangka Teori

Berikut merupakan kerangka teori yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian:



Gambar3 3. Kerangka teori

Dalam melakukan penelitian penulis mencari informasi mengenai sistem manajemen mutu PUSDATIN, yaitu dengan mendatangi perusahaan yang bersangkutan. Hasil wawancara yang di dapat penulis adalah dengan cara melakukan wawancara kepada tenaga ahli sistem manajemen mutu PUSDATIN. Selanjutnya penulis melakukan wawancara kepada tenaga ahli sistem manajemen mutu PUSDATIN untuk mengetahui lebih dalam keadaan dari PUSDATIN tersebut. Setelah itu penulis melakukan observasi dokumen, observasi dokumen yang dilakukan adalah dengan melihat dan memeriksa dokumen yang dimiliki oleh PUSDATIN Pekerjaan umum dan Perumahan Rakyat. Setelah memeriksa kelengkapan dokumen, penulis melakukan persiapan kuesioner yaitu menyusun pertanyaan-pertanyaan terkait dengan kalusul 4 sampai dengan kalusul 8. Setelah kuesioner selesai maka penulis menyebarkan kuisisioner kepada karyawan PUSDATIN. Selanjutnya penulis melakukan pengolahan data dari profile

responden yang data tersebut di dapat dari PUSDATIN. Setelah semua data didapat, penulis melakukan inpretasi data untuk mendapatkan hasil dari data yang sudah didapat.

