

**Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000 dan Pelayanan Perijinan
(Studi implementasi tentang Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000
dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan di Dinas Perijinan dan
Penanaman Modal Kabupaten Sidoarjo)**

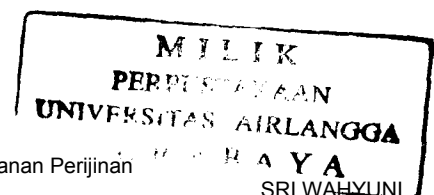
Skripsi



Disusun Oleh:

SRI WAHYUNI
NIM 070316874

**ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2007/2008**



ABSTRAK

Pada saat ini sertifikat ISO 9001:2000 dianggap prestisius, tetapi seharusnya tidak perlu diagung-agungkan dan diburu. Sertifikat hanyalah tanda pengakuan sesaat terhadap organisasi yang dinilai memenuhi standar. DPPM Kabupaten Sidoarjo menjadi instansi pemerintah yang pertama menerima pengakuan standar manajemen organisasi internasional. Dengan diterimanya sertifikat tersebut yang ke dua kalinya serta dari hasil audit pengawasan yang ke-2 ditemukan ketidaksesuaian yang bersifat minor sebanyak 5 (lima) di DPPM menjadi perhatian yang menarik bagi penulis. Maka permasalahan yang diajukan adalah Bagaimana implementasi sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000 dalam meningkatkan kualitas pelayanan perijinan di DPPM jika dilihat dari tujuh prinsip sistem tersebut?, hambatan dan dukungan apa sajakah yang terdapat dalam implementasi sistem tersebut?.

Untuk menjawab permasalahan ini, digunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui proses wawancara mendalam, serta memanfaatkan hasil dokumenter. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive*.

Data yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa (1) Fokus pelanggan, hal ini ditunjukkan melalui sasaran mutu, visi, sarana pengaduan, serta menjangkau kerjasama dengan beberapa pihak, bentuk kerjasamanya yaitu melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM), pengembangan SIMTAP (sistem informasi manajemen satu atap), serta pembangunan komputerisasi kearsipan. (2) Kepemimpinan, melalui komitmen untuk mengembangkan dan menerapkan sistem manajemen kualitas dan secara berkesinambungan meningkatkan keefektifannya. (3) Keterlibatan orang-orang, meningkatkan kemampuan dan kesadaran pegawai terhadap kualitas melalui serangkaian pelatihan dan melakukan evaluasi terhadap kebijakan organisasi yang berkaitan dengan sumber daya manusia. (4) Pendekatan proses, melalui serangkaian proses bisnis dan proses penerapan sistem manajemen kualitas. (5) Pendekatan sistem terhadap manajemen, melalui sistem mutu. (6) Pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan, diwujudkan dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), apel pagi, rapat dinas, rapat bagian/Sub dinas, nota dinas, lembar disposisi, papan agenda kerja sub dinas. (7) Peningkatan terus-menerus, melalui tindakan perbaikan, tinjauan manajemen serta berbagai program untuk perbaikan secara terus-menerus. Manfaat dari diterapkannya sistem tersebut yakni dapat dilihat dari hasil IKM, hasil wawancara dengan informan, data rekapitulasi surat ijin yang masuk dan prosentase keterlambatan yakni berhasil mengurangi surat ijin yang tidak tepat waktu (sesuai dengan batas waktu penyelesaian yang ditetapkan) dari tahun 2002-2006 terus meningkat untuk setiap jenis surat ijin, dan kendalanya adalah tentang penyediaan sarana dan prasarana bagi pemohon.

Kata kunci: sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000, kualitas pelayanan, pelayanan perijinan.