

**Mewujudkan *Good Governance* Melalui Penerapan
Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di BPPT
(Studi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Sidoarjo)**

SKRIPSI

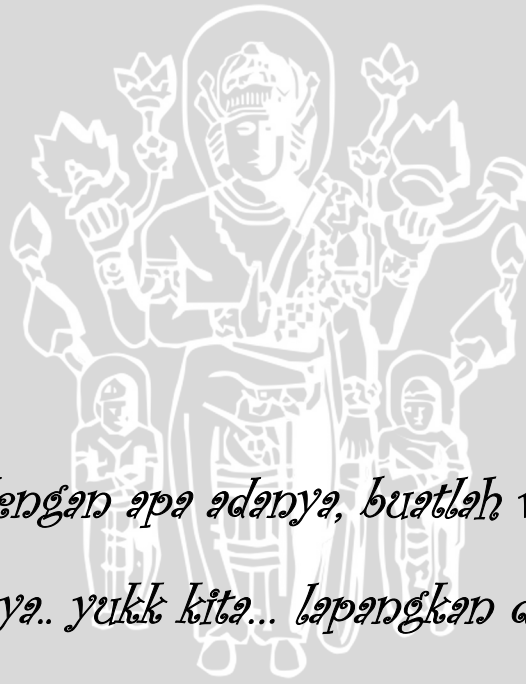
**AHMAD INDRA BUDIMAN
NIM. 0910313061**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2013**

MOTTO

*Tidak ada yang lebih mulia daripada ilmu. Raja-raja
menghukum manusia, tetapi orang berilmu
menghukum raja-raja (Abu Asward)*



*Jalani hidup dengan apa adanya, buatlah waktu bicara
bawa takdirnya.. yukk kita... lapangkan dada, "don't
worry uuyyyyyyyyye".....*

(Tony Q Rastafa)

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan didepan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Senin
Tanggal : 15 Juli 2013
Jam : 12.00 WIB
Skripsi Atas Nama : Ahmad Indra Budiman
Judul : MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 di BPPT (Studi Kasus pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo)

DAN DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Hermawan, S.IP.M.Si
NIP. 19720405 200312 1 001

Anggota



Drs. Stefanus Pani Rengui, M.AP
NIP. 19531113 198212 1 001

Anggota



Dr. Survadi, M.S
NIP. 1960 110319 8 703

Anggota



Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si
NIP. 19690524 200212 2 002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila terdapat di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang sekarang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 8 Juli 2013

**Ahmad Indra Budiman****0910313061**

RINGASAN

Ahmad Indra Budiman, 2013. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (Studi Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo). Dibawah bimbingan Dr. Hermawan, S.IP, M.Si dan Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP.

Proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melakukan penyediaan *public goods* dan *services* disebut *good governance* (kepemerintahan atau pemerintah) belum sepenuhnya tercapai di Indonesia. Upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terus dilakukan pemerintah, salah satunya dengan menerapkan ISO 9001:2008. Upaya inilah yang dilakukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dengan cara mengadopsi persyaratan dalam standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. ISO 9001:2008 untuk meningkatkan pelayanan perijinan. Dengan menerapkan aspek ISO diharapkan dapat terpenuhinya prinsip-prinsip pelayanan sehingga tercapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*)

Penelitian ini menggunakan data sekunder dan primer serta observasi lapangan secara langsung, data diperoleh dari Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo selama menerapkan ISO 9001:2008. Jenis penelitian ini deskriptif dengan metode kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa dengan penerapan ISO 9001:2008 tentang sistem manajemen mutu sejak tahun 2008 hingga sekarang yang menempatkan pihak swasta ikut dalam membangun suatu tata sistem perijinan telah menghasilkan peningkatan kualitas perijinan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. Disamping itu aspek *good governance* telah tercapai yang mana adanya ketiga stakeholder yaitu swasta, masyarakat dan pemerintah untuk saling bekerjasama dalam membangun suatu pelayanan yang baik. Kedelapan prinsip ISO juga secara relevansi tercermin dalam sembilan prinsip *good governance* yang nantinya akan tercapainya akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik sebagai tujuan dalam penyelenggaraan publik. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan kepuasan masyarakat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), bertambahnya kinerja pegawai sehingga menghasilkan inovasi baru berupa perijinan satu paket. Kejelasan dan ketepatan waktu menjadi hal utama dalam proses perijinan. Akan tetapi kerjasama antar instansi pemerintah terkait yang berperan dalam pengeluaran proses perijinan perlu dikoordinasikan lebih lanjut agar lebih meningkatkan kinerja BPPT.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, *Good Governance*, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, Pelayanan Perijinan.

SUMMARY

Ahmad Indra Budiman, 2013. Achieve Good Governance Through Implementation of ISO 9001:2008 Quality Management System (Studies in Integrated Licensing Service Agency Sidoarjo). Under the guidance of Dr. Hermawan, S.IP, M.Si and Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP.

The processes of state power in the provision of public goods and perform services called good governance (government or government) has not been fully achieved in Indonesia. Efforts to improve the quality of government services continues, one of them by implementing ISO 9001:2008. Effort is undertaken Integrated Licensing Service Agency by adopting the requirements in the standard ISO 9001:2008 Quality Management System. ISO 9001:2008 to improve licensing services. By implementing ISO aspects are expected to fulfill the principles of service in order to achieve good governance (good governance)

This study uses secondary data and primary and direct field observation, the data obtained from the Integrated Licensing Service Agency Sidoarjo regency for implementing ISO 9001:2008. This type of descriptive study with qualitative methods.

Based on the research results, it was concluded that with the implementation of ISO 9001:2008 quality management system since 2008 until now which puts private parties involved in building a system of licensing system has resulted in improved quality permits in the Integrated Licensing Service Agency Sidoarjo. Besides the aspect of good governance has been reached in which the three stakeholders, namely private, public and government to work together in building a good service. The eight principles of ISO also be reflected in the relevance of the nine principles of good governance that will be the achievement of accountability, transparency, and public participation as a goal in holding the public. This is evidenced by the increase in people's satisfaction views of Community Satisfaction Index (HPI), increasing employee performance resulting in new innovations such as the licensing of the package. Clarity and timeliness to be the main thing in the licensing process. However, cooperation among government agencies that play a role in the permitting process needs to be coordinated spending more in order to further improve performance of the BPPT.

Keywords: Public Services, Good Governance, ISO 9001:2008 Quality Management System, Licensing Services.

KATA PENGANTAR

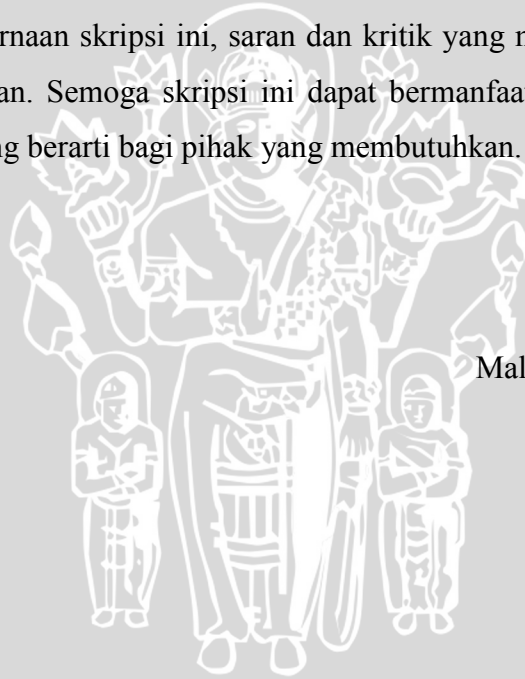
Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan masa belajarnya di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dan berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Tunggakan Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. MR. Khairul Muluk, S.sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
3. Bapak Dr. Hermawan, S. IP, M.Si selaku pembimbing 1 dan Bapak Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP selaku pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan serta arahnya untuk skripsi penulis dengan sabar disaat membimbing.
4. Seluruh pegawai Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo atas bantuan dan kerjasamanya dalam pemberian informasi dan data-data yang dibutuhkan terkait dengan tema skripsi yang saya ambil.
5. Kedua orang tuaku, ayah dan ibuku tersayang beserta adik-adikku Erina Febianti Tri Anjani dan Rizka Kurniawati Dwi Cahyani yang selalu memberikan cinta, dukungan, arahan, dan motivasi, serta doannya hingga terselesaikan skripsi ini.

6. Ayu Nadliroh selaku calon pendampingku yang telah membimbing serta memotivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh sahabat-sahabatku Ryan Alfin Kurniawan, Prima Dwi W, Nopiyanto Nugroz, Ariyan Kusuma Wardani, Mohammad Reza P.H, Ilyas Abdul Aziz, Rama Nur Huda dan teman-teman FIA angkatan 2009 yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta doanya selama ini.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu disini, yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, penulis ucapkan banyak terima kasih.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.



Malang, 25 Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
MOTTO	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN.....	v
SUMMARY.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kontribusi Penelitian.....	12
E. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Good Governance	
1. Pengertian Good Governance.....	16
2. Prinsip-prinsip Good Governance.....	25
B. Sistem Manajemen Mutu ISO	
1. Pengertian Sistem.....	30
2. Pengertian Manajemen.....	31
3. Pengertian Mutu.....	32
4. Pengertian ISO.....	32
C. Penjelasan ISO 9001:2008	
1. ISO 9001:2008.....	33
2. Manfaat ISO 9001:2008.....	35
3. Prinsip Standar Dasar Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	35

D. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik.....	38
2. Asas-asas Pelayanan Publik.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	41
B. Fokus Penelitian.....	42
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	44
D. Jenis dan Sumber Data.....	45
E. Teknik Pengumpulan data.....	46
F. Instrumen Penelitian.....	48
G. Analisis Data.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian	
1. Gambaran Umum Kabupaten Sidoarjo.....	51
a. Sejarah singkat Kabupaten Sidoarjo.....	51
b. Topografi.....	54
2. Gambaran umum Badan Pelayanan Perijinan Terpadu.....	55
a. Sejarah singkat BPPT.....	55
b. Visi, misi, motto.....	56
c. Arah kebijakan dan strategi.....	58
3. Penyajian Data dan Fokus Penelitian.....	60
a. Penerapan prinsip-prinsip ISO 9001:2008 dalam mewujudkan good governance.....	60
b. Aplikasi sistem call back dan peningkatan kemampuan SDM.....	60
c. Pelaksanaan Audit internal dan kebijakan sasaran mutu ISO.....	62
d. Pemberian form kotak saran dan ruang publik online yang ditujukan kepada masyarakat.....	64
e. Kejelasan informasi mengenai jenis pelayanan, jangka waktu dan retribusi perijinan.....	66



f.	Memberikan kemudahan informasi mengenai pengaduan..	72
g.	Memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan sopan sesuai dengan standar ISO.....	76
h.	Penilaian tingkat kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui Indeks kepuasan Pelanggan (IKM).....	78
i.	Pengurusan sistem perizinan paket Online dan Sosialisasi perijinan melalui media spanduk, banner di Badan PerijinanKab.Sidoarjo.....	81
4.	Faktor-faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sebagai kerangka <i>Good Governance</i>	83
1)	Faktor Pendukung.....	83
a.	Pelayanan perijinan dan penanaman modal dilaksanakan sesuai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Standar pelayanan publik (SPP).....	84
b.	Inovasi pelayanan melalui perizinan melalui perizina paket I dan II.....	85
c.	Adanya kerjasama dengan pihak diluar Badan Perizinan dalam menilai kualitas pelayanan.....	86
2)	Faktor penghambat.....	87
a.	Kesalahan Data Pemohon Saat penyerahan Berkas dan regulasi kewenangan pemerintah pusat maupun SKPD terkait.....	87
b.	Kurangnya sosialisasi dan informasi penunjang kepada masyarakatpemohon perizinan.....	88
B.	Analisis dan Interpretasi Data	
1.	Penerapan prinsip-prinsip ISO 9001:2008 dalam mewujudkan good governance.....	90
a.	Aplikasi sistem call back dan peningkatan kemampuan SDM.....	90
b.	Pelaksanaan Audit internal dan kebijakan sasaran mutu ISO.....	92
c.	Pemberian form kotak saran dan ruang publik online yang ditujukan kepada masyarakat.....	92

d.	Kejelasan informasi mengenai jenis pelayanan, jangka waktu, dan retribusi perijinan.....	93
e.	Memberikan kemudahan informasi mengenai Pengaduan.....	94
f.	Memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan sopan sesuai dengan standar ISO.....	95
g.	Penilaian tingkat kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM).....	96
h.	Pengurusan sistem perizinan paket Online dan Sosialisasi perijinan melalui media spanduk, banner di Badan Perijinan Kab.Sidoarjo.....	97
2.	Faktor-faktor pendukung dan penghambat.....	98
1)	Faktor Pendukung.....	98
a.	Pemberian Pelayanan sesuai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Standar pelayanan publik (SPP).....	98
b.	Inovasi pelayanan perizinan melalui perijinan paket I dan II.....	99
c.	Adanya kerjasama dengan pihak diluar Badan Perizinan dalam menilai kualitas pelayanan.....	100
2)	Faktor penghambat.....	101
a.	Kesalahan Data Pemohon Saat penyerahan Berkas dan regulasi kewenangan pemerintah pusat maupun SKPD terkait.....	101
b.	Kurangnya sosialisasi dan informasi penunjang kepada masyarakat pemohon perizinan.....	102
C.	Peluang Good Governance melalui penerapan ISO 9001:2008.....	103

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan.....	108
B.	Saran.....	110

DAFTAR PUSTAKA.....	112
----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 Jenis pelayanan, jangka waktu retribusi di Badan Pelayanan Perijinan terpadu Kab. Sidoarjo.....	67
2. Tabel 2. Data perkembangan ijin tahun 2009-2012.....	71
3. Tabel 3. Rekapitulasi Aduan/Saran/Respon Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo 2010-2012.....	75
4. Tabel 4. Data hasil Survei IKM tahun 2008-2012.....	80
5. Tabel 5. Jenis dan waktu penyelesaian ijin 1 (satu) paket.....	81
6. Tabel 6. Progress Pengelolaan BPPT Setelah Adanya ISO dalam Pengurusan Perijinan.....	106



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Grafik Rekapitulasi Jumlah Izin dan Waktu penyelesaian tahun 2009 s/d 2012.....	7
2. Gambar 1.2 Grafik Jumlah Investasi di Kabupaten Sidoarjo tahun 2009-2012.....	8
3. Gambar 1.3 Peta Kabupaten Sidoarjo.....	53
4. Gambar 1.4 Struktur Organisasi BPPT.....	59
5. Gambar 1.5 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	77
6. Gambar 1.6 Sertifikasi ISO 9001:2008.....	85
7. Gambar 1.7 Prosedur dan Mekanisme Pelayanan Perijinan.....	87



DAFTAR LAMPIRAN

1. TABEL 2.1 Data Hasil Survei IKM Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kab. Sidoarjo tahun 2002-2011
2. GAMBAR 2.2 Form Saran / Aduan / Kritik
3. GAMBAR 2.3 Form Saran / Aduan / Kritik
4. GAMBAR 2.4 Rekapitulasi Aduan / Saran / Pengaduan di BPPT tahun 2010
5. GAMBAR 2.5 Rekapitulasi Aduan /Saran / Pengaduan di BPPT tahun 2011
6. GAMBAR 2.6 Rekapitulasi Aduan /Saran / Pengaduan di BPPT tahun 2011
7. GAMBAR 2.7 Rekapitulasi Aduan /Saran / Pengaduan di BPPT tahun 2012
8. GAMBAR 2.8 Rekapitulasi Aduan /Saran / Pengaduan di BPPT tahun 2012
9. TABEL 2.9 Jenis Pelayanan, Jangka Waktu Retribusi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memasuki era reformasi di Indonesia, pemerintahan pusat maupun daerah semakin dihadapkan pada persoalan tuntutan masyarakat sebagai objek publik terhadap kinerja pemerintah. Inilah yang menjadikan pemerintah perlu melakukan perubahan dan pembenahan birokrasi didalam pemerintahan baik pusat maupun daerah. Perubahan dan pembenahan yang dimaksudkan agar terwujudnya paradigma manajemen pemerintahan baru ke arah pelayanan publik yang berkualitas. Sesuai dengan UU no.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Di sisi lain, dengan adanya tuntutan untuk terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik yang selanjutnya disebut *good governance* (GG), pemerintah kembali dituntut untuk mampu menata kembali pola-pola kerja yang dilakukan selama ini. Gunawan Sumodiningrat (1999:251) menyimpulkan bahwa *good governance* adalah pemerintahan yang amanah dan untuk menciptakan *good governance*, pemerintahan perlu didesentralisasikan dan sejalan dengan kaidah

penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.

Reformasi ini diartikan sebagai reformasi yang menyeluruh diberbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara di Indonesia, seperti politik, hukum, ekonomi, sosial, dan budaya. Semangat reformasi telah mewarnai pendayagunaan aparatur negara dengan tuntutan untuk mewujudkan administrasi yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara, dengan mempraktekan prinsip-prinsip *good governance*. Dengan kata lain, tuntutan untuk terwujudnya pemerintahan yang baik ini, pemerintah diharapkan mampu menjaga sinergitas dengan komponen pemerintahan lainnya. Oleh karena itu, pemerintah (*government/state*) dalam menjalankan aktivitas pemerintahannya dituntut untuk selalu transparan dan akuntabel.

Proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melakukan penyediaan *public goods and services* disebut *governance* (kepemerintahan atau pemerintahan) sedang praktek terbaiknya disebut tata kelola pemerintahan yang baik. Agar *good governance* menjadi kenyataan dan sukses, dibutuhkan komitmen dari semua pihak pemerintah dan masyarakat. *Good governance* yang efektif menuntut adanya koordinasi dan integritas yang baik, *profesionalisme*, etos kerja dan moral yang tinggi. Seperti yang dikemukakan Samego (2012:47) Elemen *good governance* ini dapat ditafsirkan dalam bentuk *checks and balances* diantara lembaga-lembaga demokratis yang ada. Secara resmi mekanisme ini terwujud melalui hubungan fungsional antara ketiga cabang kekuasaan: Legislatif,

Eksekutif, dan Yudikatif. Namun, tidak bisa pula diserahkan kepada ketiganya. Perlu pengawasan dari lembaga-lembaga lain yang mewakili kekuatan *civil society*. Lembaga-lembaga negara yang ada harus terbuka dan siap dimintakan pertanggungjawaban atas segala praktek pemerintahan yang dilakukan. Laporan kepada publik dan partisipasi warga didalamnya mesti menjadi sebuah *iperatif politik*. Dengan cara ini, maka niat untuk menyalahgunakan kekuasaan, termasuk korupsi, akan dipikir ulang. Namun juga harus diperhatikan bahwa kekuatan yang disebut sebagai *civil society* tersebut harus sungguh-sungguh memiliki legitimasi, jangan hanya *claim* subyektif saja.

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Dalam rangka ini, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat terukur dalam akuntabilitas publik.

Pada dasarnya setiap organisasi harus memperhatikan pengaturan dan mekanisme kerja agar mampu menghasilkan pelayanan yang maksimal, termasuk organisasi pemerintahan sebagai organisasi publik yang harus melayani masyarakat guna mendapatkan pelayanan jasa yang semestinya. Luois A.Allen (dalam Prantiasih, 2001: 48) menyatakan bahwa "*Organization is a mekanisme or structure that enable living things to work effectivelly together*" (organisasi adalah suatu mekanisme atau stuktur yang memungkinkan manusia/anggota organisasi untuk bekerja sama secara efektif). Karena organisasi adalah mekanisme, maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi sebagai cara

untuk memperlancar mekanisme itu berupa sistem, prosedur, metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik, sehingga dapat mengorganisasikan fungsi pelayanan dan berperan meningkatkan mutu dan kualitas birokrasi.

Pemerintah Indonesia melalui keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no.81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum antara lain menyatakan bahwa aparatur pemerintah harus mendorong upaya meningkatkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna. Peningkatan sistem, tata cara atau tata laksana berarti terkait dengan penataan internal organisasi yaitu dalam hal sistem manajemen organisasi. Pemerintah daerah harus dapat memberi pelayanan publik secara prima yang sesuai dengan keinginan/aspirasi dan kebutuhan masyarakat, berdasarkan tatanan pemerintahan yang baik/*Good Governance*. Prinsip *good governance* mengandung 3 (tiga) pilar utama, yaitu: “Akuntabilitas, Transparansi, Demokrasi dan Partisipasi”. Akuntabilitas artinya penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintahan harus dapat dipertanggungjawabkan. Transparansi artinya penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan harus memiliki mekanisme yang jelas dan diinformasikan kepada semua pihak/pemangku kepentingan (*multi stakeholders*). Demokrasi dan partisipasi artinya fungsi pemerintahan diselenggarakan tanpa mengabaikan kepentingan bersama dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak swasta/dunia usaha sebagai bagian dari pilar utama kekuatan negara.

Upaya inilah yang dilakukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dengan cara mengadopsi persyaratan dalam standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. ISO 9001:2008 ini terdiri dari delapan pilar utama yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan semua pihak, proses pendekatan, sistem manajemen, perbaikan berkelanjutan, kerjasama. S. Rajaram (2008:46) menyebutkan bahwa sertifikasi ISO 9001 memiliki banyak keuntungan seperti persaingan pasar, konsistensi dalam kualitas, meningkatkan produktivitas, keterlibatan karyawan, staf moral dan kepuasan kerja.

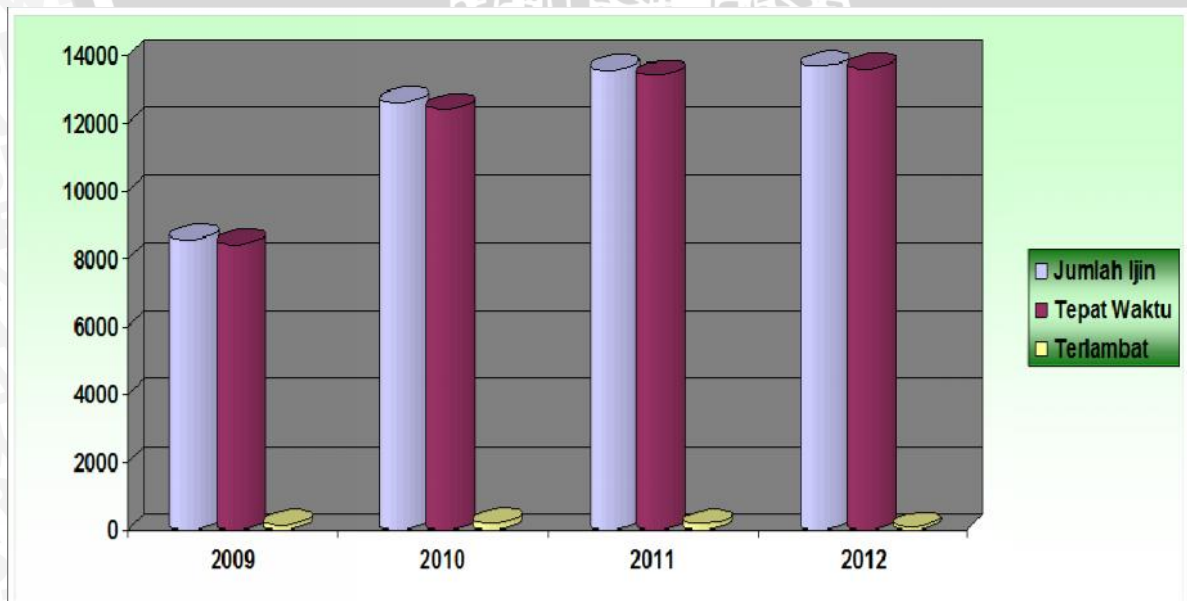
Melihat kondisi kinerja pelayan publik/pemerintah saat ini dengan berbagai patologi birokrasi yang membudaya, seperti anti kritik dan resistensi terhadap perubahan, maka penerapan ISO 9001:2008 ini merupakan tantangan besar yang akan menghadapi banyak kendala. Karena seluruh persyaratan seperti proses perumusan prosedur, ajakan kepada setiap orang untuk mengikuti prosedur, dan penyampaian penilaian *eksternal* adalah suatu tugas yang berat. Dibeberapa perusahaan saja ditemukan kasus bahwa perusahaan yang menerapkan ISO 9001 hanya dengan motivasi utama karena status dan 'tren' untuk memperoleh sertifikat, dan untuk itu mereka mengambil jalan pintas misalnya dokumen sistem mutu seperti kebijakan mutu, manual mutu, dan prosedur mutu dibuat oleh jasa konsultan tanpa melibatkan karyawan sebagai pelaku sistem itu sendiri. Sehingga hanya sekedar hitam diatas putih. Sistem mutu yang digunakan kelihatan bagus tetapi pada kenyataannya dilapangan sulit dioperasikan. Untuk menjalankan sistem manajemen mutu dengan baik dibutuhkan komitmen yang kuat dari semua pihak dalam organisasi serta perlu adanya perilaku manajemen yang konsisten

dalam menerapkan prosedur kerja agar sistem manajemen organisasi berjalan dengan baik sesuai persyaratan ISO 9001:2008. Berbagai hambatan dalam penerapan persyaratan ISO 9001:2008 ini mau tidak mau harus dihadapi dan dilaksanakan jika pemerintahan Kabupaten Sidoarjo, dalam hal ini Badan Pelayanan Perizinan Terpadu ingin memperoleh dan mempertahankan sertifikasi ISO 9001:2008.

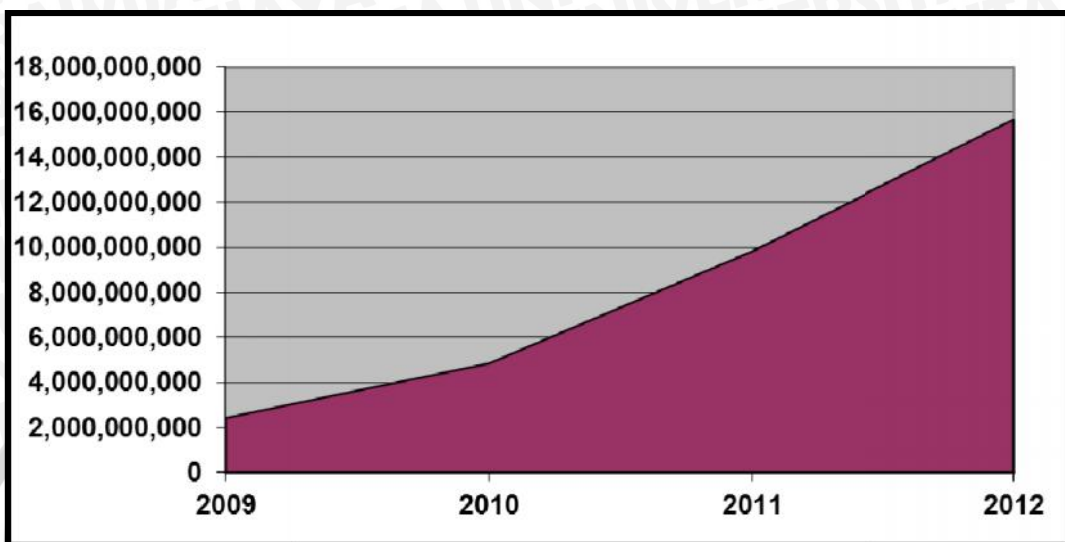
Dalam penerapan sistem manajemen ISO 9001:2008 di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu diharapkan bisa membawa dampak perubahan pada peningkatan kinerja pelayan publik yang bergerak di bidang pelayanan perizinan. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan salah satu badan perizinan yang menangani 37 jenis perizinan. Masyarakat yang ingin memperoleh berbagai izin mengenai izin lokasi, pemanfaatan ruang, IMB, izin bangunan, pengambilan air bawah tanah, SIUP, TDI, TDG, TDUP harus melalui BPPT yang kemudian akan dikelola dan diperiksa sehingga keluarlah surat perizinan tersebut. Kondisi sebelum ditetapkannya sistem perizinan satu pintu (saat itu masih sistem satu atap yang menggantikan sistem perizinan fungsional) masih ditandai dengan prosedur perizinan yang berbelit-belit (pengurusan perizinan harus melalui SKPD terkait dengan SOP yang kurang jelas), biaya yang tinggi (biaya pengurusan perizinan tidak diinformasikan secara transparan) dan jangka waktu yang panjang (rata-rata pengurusan perizinan memerlukan waktu satu sampai tiga bulan), Pengurusan izin yang berbelit-belit ini dapat dilihat dari proses yang harus dilalui untuk mengurus suatu izin dalam sistem perizinan satu atap. Pemohon izin yang sama harus melewati tiga proses pengurusan izin yang berbeda, misalnya pengurusan IMB,

SIUP dan HO harus melalui instansi yang berbeda dengan syarat dan pengisian formulir yang berbeda. Hal ini akan menyebabkan kurang efisiennya proses pengurusan izin dan terkesan berbelit-belit. Maka guna mengubah kondisi seperti itu, sekarang BPPT menggunakan jalur satu pintu dimana sistem manajemen ISO sebagai standar dasar pelayanan. Dengan ditetapkannya landasan dasar pelayanan tersebut diharapkan terciptalah *Good Governance* yang dapat membantu masyarakat lebih cepat mengakses kebutuhan akan pelayanan perizinan yang dibutuhkan. Sejak diterapkan ISO 9001:2008 di BPPT menunjukkan grafik peningkatan penyelesaian izin dari tahun 2009 hingga tahun 2012. Hal ini membuktikan bahwa adanya dampak positif bagi proses perijinan maupun investasi di Kabupaten Sidoarjo.

GRAFIK REKAPITULASI JUMLAH IJIN DAN WAKTU PENYELESAIAN TAHUN 2009 S/D 2012



GRAFIK JUMLAH INVESTASI DI KABUPATEN SIDOARJO TAHUN 2009 – 2012



Sehingga jelas ketika ISO 9001:2008 ini diterapkan dapat menuntun organisasi untuk lebih berupaya memperbaiki kualitas kerja dan pelayanan yang sudah menjadi tugas badan layanan ini, mulai dari pembuatan prosedur mutu, sasaran mutu, pelaksanaan audit mutu dan berbagai persyaratan yang ditetapkan ISO 9001:2008. Pada saat ini sertifikasi ISO dianggap sangat praktis dalam meningkatkan kinerja para anggota organisasi dan sebagai penunjang pamor suatu organisasi. Sertifikasi ISO hanyalah tanda pengakuan terhadap organisasi penerapan sistem manajemen mutu yang dinilai telah memenuhi standar, tetapi belum tentu didalamnya telah diterapkan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dengan adanya penerapan ISO 9001:2008 oleh organisasi pemerintahan ini juga akan menandakan adanya suatu perubahan paradigma, yaitu :

Perubahan paradigma dari model tradisional administrasi publik yang terlalu berorientasi kepada tugas atau kegiatan (*task/activity oriented*) yang membawa dampak pada tidak terpacunya pegawai kepada hasil dan kualitas pelayanan umum, menuju ke suatu model baru dalam manajemen publik

atau yang lebih dikenal dengan *New Public Management*, yaitu pengenalan metode-metode manajemen sektor privat ke dalam sektor publik, dengan penekanan pada penguasaan manajemen profesional, standart dan pengukuran kinerja yang jelas, mengelola berorientasi pada hasil dan kedekatan pelanggan, sehingga konsep efisiensi, efektifitas dan ekonomi yang selama ini menjadi milik sektor privat, pada waktu yang akan datang juga dapat menjadi identitas sektor publik (Sumbaluwu, 2003:7).

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dapat dikatakan sebagai langkah awal dalam titik awal terwujudnya konsep *good governance*. Hal ini senada seperti yang diungkapkan Agus Dwiyanto (2006:3) bahwa pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktek *good governance* dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara nyata dan mudah. Nilai-nilai seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dapat diterjemahkan secara relative mudah dalam penyelenggaraan layanan publik.

Penyelenggaraan publik saat ini berbeda dengan konsep *government* yang sebelumnya. Hal paling dasar yang membedakan konsep *governance* adalah keterlibatan ketiga aktor yang saling bersinergi, antara pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta. Sinergi antara ketiga aktor inilah yang akan dibangun sekaligus menjadi tantangan dalam mewujudkan *good governance*. Konsep seperti inilah yang akan dikembangkan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam menunjang mutu pelayanan kepada masyarakat.

Badan pelayanan perizinan ini mencoba menerapkan standar manajemen mutu ISO 9001:2008 sebagai alat yang nantinya dapat dijadikan cara mereformasi pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkualitas. Dalam penerapan ISO tersebut menuntut organisasi pemerintahan

dalam hal ini BPPT selaku badan penyedia jasa pelayanan perizinan wajib menjalankan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan pemberian pelayanan, dan ketika prinsip itu telah dijalankan sesuai dengan apa yang ditetapkan maka bisa dimungkinkan *good governance* telah tercapai. Karena dalam standar manajemen ISO hasil akhir dari penerapannya adalah kepuasan konsumen dari berbagai faktor yang mempengaruhinya.

Penunjukkan PT. Sucofindo Unit SICS Jakarta yang bertindak sebagai pengarah dan auditor, serta lembaga yang mengeluarkan sertifikasi sistem manajemen mutu ISO menggambarkan adanya keterlibatan sektor swasta yang ikut terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan BPPT yang telah mengikuti dan menerapkan sistem ini bertindak sebagai aktor dari pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Setelah kedua aktor ini bersinergi dalam menentukan pelayanan, tentu akan menimbulkan dampak timbal balik berupa respon yang diberikan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan tersebut apakah nantinya dengan penerapan ISO tersebut dapat membawa perubahan kearah yang akuntabilitas, transparansi, dan efektif dalam mewujudkan *good governance*.

Peran ketiga *stakeholder* diatas secara seimbang/proposional antara pemerintah dengan masyarakat sipil dan swasta sebagai mekanisme pasar menunjukkan telah mewujudkan karakteristik dari *good governance*. Seperti halnya yang dikatakan Agus Dwiyanto (2006:19) mengenai karakteristik dan nilai yang melekat dalam *good governance*:

Pertama, praktik *good governance* harus memberi ruang kepada actor lembaga non-pemerintah untuk berperan serta secara optimal dalam kegiatan

pemerintahan sehingga memungkinkan adanya sinergi di antara actor dan lembaga pemerintahan dengan non pemerintahan seperti masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Kedua dalam praktik *good governance* terkandung nilai-nilai yang membuat pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk kesejahteraan bersama. Nilai-nilai seperti efisiensi, keadilan, dan daya tanggap menjadi lebih penting. Ketiga, praktek *good governance* adalah praktek pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN serta berorientasi pada kepentingan rakyat.

Pelayanan akan sulit dicapai secara maksimal jika orientasi pelayanan oleh aparatur belum sepenuhnya untuk kepentingan masyarakat. Maka hal yang harus diperhatikan adalah perubahan sistem manajemen dalam sektor publik/pemerintah untuk meningkatkan dan mencapai tujuan utama yaitu *good governance* adalah aspek-aspek yang harus dicapai dan keterlibatan berbagai aktor yang berperan serta didalamnya. Sehingga tidak menutup kemungkinan apa yang menjadi tujuan dari terciptanya *good governance* seutuhnya dapat tercapai.

Melihat fenomena permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk menelaah lebih jauh bagaimana penerapan ISO sebagai standar yang diterapkan dalam memberikan pelayanan jasa layanan perizinan kepada masyarakat dapat mewujudkan *Good Governance*. Hal ini membuat peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Mewujudkan *Good Governance* Melalui Penerapan ISO 9001:2008 (Studi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo)”**

B. Perumusan masalah

Salah satu program yang diharapkan berperan besar terhadap peningkatan mutu pelayanan dalam pencapaian *good governance* adalah menerapkan sistem

manajemen mutu ISO 9001:2008 guna menstandarisasi aspek birokrasi pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang dapat disusun adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di BPPT dalam rangka mewujudkan *good governance*?
2. Apa sajakah yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dari penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di BPPT dalam rangka mewujudkan *good governance*?

C. Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di BPPT dalam kerangka mewujudkan *good governance*.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di BPPT dalam mewujudkan *good governance*.

D. Kontribusi penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan sumbangan pemikiran bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu menuju paradigma *good governance* di Kabupaten Sidoarjo melalui sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

- b. Sebagai informasi bagi masyarakat dan pemerintah daerah Kabupaten Sidoarjo untuk mengambil keputusan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dalam rangka mewujudkan *good governance* di Kabupaten Sidoarjo melalui sistem manajemen mutu ISO 9001:2008
2. Manfaat teoritis
 - a. Sebagai pengembangan keilmuan khususnya administrasi publik konsentrasi administrasi pemerintahan daerah.
 - b. Sebagai referensi bagi peneliti lanjutan yang melakukan penelitian yang sama dengan penelitian ini.

E. Sistematika penulisan

Dalam penulisan skripsi yang berjudul “Mewujudkan *Good Governance* Melalui Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di BPPT Kab.Sidoarjo”, penulis membagi kerangka pemikirannya adalah sebagai berikut :

BAB I PEDAHULUAN.

Di dalam pendahuluan menguraikan tentang latar belakang penulis dalam pemilihan judul penelitian, dimana memilih Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) sebagai tempat penelitian. Menjelaskan bentuk dari BPPT sebagai badan milik pemerintah yang menangani masalah berbagai perizinan. Kedua menjelaskan pemberian sertifikasi manajemen mutu ISO 9001:2008 oleh badan sertifikasi nasional kepada BPPT dalam rangka menunjang pelayanan perizinan. Dan terakhir timbulnya persoalan kesesuaian

pemberian sertifikasi ISO dengan kualitas BBPT dalam pemberian layanan perizinan kepada masyarakat.

BAB II KAJIAN PUSTAKA.

Di dalam kajian pustaka, mencakup tentang teori dari berbagai literatur yang berkaitan dan mempunyai relevansi dengan pokok permasalahan yang dibahas dalam penyusunan skripsi ini, yang terdiri dari : Teori *Good Governance* yang merupakan *Grand Theory* dari konsentrasi sistem pemerintahan daerah, Pengertian ISO 9001:2008 adalah sistem manajemen mutu yang digunakan oleh BPPT guna menunjang pelayanan perizinan untuk mewujudkan *good governance*.

BAB III METODE PENELITIAN.

Metode penelitian mencakup jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian deskriptif kualitatif, fokus penelitian untuk mencegah terjadinya penumpukan data sehingga peneliti dapat memilah-milah data yang relevan atau tidak untuk dimasukkan dalam penyajian data, lokasi dan situs penelitian, sumber data meliputi informan; tempat dan peristiwa; serta dokumen, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian yang meliputi peneliti dan informan, analisa data yang membandingkan antara teori dengan kejadian di lapangan. Peneliti menggunakan metode yang

dikemukakan oleh Milles dan Huberman dalam mengolah data yang memiliki tiga tahap utama yaitu reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.

Memuat gambaran umum Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo yang di dalamnya terdapat data mengenai struktur organisasi BPPT Kabupaten Sidoarjo serta visi dan misi, hasil data fokus penelitian, analisa data fokus.

BAB V PENUTUP.

Merupakan bagian akhir dari penyusunan skripsi yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran sebagai rekomendasi kearah perbaikan dalam rangka mewujudkan *good governance* melalui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Kabupaten Sidoarjo.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. *Good Governance*

Pemahaman mengenai kata *Good Governance* atau tata pemerintahan yang baik mulai mengemuka di Indonesia sejak tahun 1990-an, dan mulai semakin bergulir pada tahun 1996, seiring dengan interaksi pemerintah Indonesia dengan negara luar sebagai negara-negara pemberi bantuan yang banyak menyoroti kondisi obyektif perkembangan ekonomi politik Indonesia.

Governance menurut UNDP (dalam Krina, 2003:5), yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat seperti. UNDP (dalam Thoha:2000:7) merumuskan istilah *governance* dan bukan *government* sebagai suatu *exercise* dari kewenangan politik, ekonomi dan administrasi untuk menata, mengatur dan mengelola masalah-masalah sosialnya.

Sedangkan Kipchak (2002:2) mendefinisikan *governance* sebagai : “*how government functions and works together with other to make decisions and take action to deal with the needs of its citizens*” (bagaimana pemerintah berfungsi dan bekerja bersama untuk membuat keputusan dan mengambil tindakan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat).

Selain itu, *World Bank* (dalam LAN, 2000 : 5) mendefinisikan *governance* :
“ *the way state power is used in managing economic and social resources for development of society* (cara menggunakan kekuasaan negara dalam mengelola sumber-sumber ekonomi sosial untuk pembangunan).

Miftah Thoha (Thoha, 2000:92) menjelaskan bahwa penggunaan kata *governance*, dan bukan *government* untuk lebih menekankan bahwa orientasi administrasi publik saat ini sedang diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan rakyat.

“Perubahan paradigma ini selanjutnya membawa pengaruh besar dalam tata kehidupan pemerintahan. Salah satu pengaruhnya antara lain ditematkannya rakyat pada posisi yang utama dalam mengukur keberhasilan pelayanan birokrasi pemerintahan. Manajemen pemerintahan tidak lagi berorientasi pada aspek pemerintahan (*government*) akan tetapi beralih kepada aspek tata pemerintahan (*governance*)”

Menurut Lembaga Administrasi Negara dan BPKP (2000:5) Institusi dari *governance* meliputi tiga domain yaitu *state* (negara), *private sector* (sektor swasta atau dunia usaha), *society* (masyarakat), yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing. Institusi pemerintah berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum kondusif, sektor swasta menciptakan pekerjaan dan pendapatan, sedangkan *society* berperan positif dalam interaksi sosial, ekonomi dan politik, termasuk mengajak kelompok-kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, sosial, politik.

1. Pengertian *Good Governance*

Istilah *good governance* makin dikenal dan menjadi wacana publik di Indonesia setelah *World Bank* (Bank Dunia) dan *IMF* (*International Monetary Fund*) pada tahun 1998 melakukan “intervensi” melalui paket reformasi ekonomi untuk mengatasi krisis ekonomi di Indonesia. Di dalam paket tersebut terdapat konsep penyelenggaraan negara yang baik (*good governance*), pemerintahan yang bersih (*clean government*), bebas KKN, bebas *money politics* dan distorsi serta adanya transparansi.

World Bank dalam “*World Development Report*”(1997), mendefinisikan *good governance* sebagai :

“*Good governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah satu alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha”.

Menurut Hardjanto (2006 : 33) *Good Governance* mendefinisikan sebagai berikut :

”*Good Governance* menjadi begitu banyak dibahas, dikampanyekan, dan bahkan asasnya dideklarasikan di awal abad ke-21 karena pada akhir abad ke-20 berkembang keyakinan bahwa tata penyelenggaraan yang baik atau *good governance* adalah kunci untuk menjamin berlanjutnya perkembangan kehidupan. Dalam kehidupan yang makin kompleks, perubahan yang cepat, saling keterkaitan yang makin tinggi, sumber daya alam yang makin langka, kesenjangan makin melebar dan ada kecenderungan daya dukung bumi makin menurun, dan harus diatasi dengan tata penyelenggaraan yang baik atau *good governance*. *Good governance* bisa terwujud apabila semua

komponen dan pihak dalam kehidupan bersedia berperan serta dan berpartisipasi”.

Makna *governance* sangat berbeda dengan *government*, menurut Rodhes (dalam Mindarti, 2005:194) *good governance* dimaknai sebagai negara yang minimal (*minimal state*). Pengurangan peran pemerintah ini menuntut peran aktor di luar pemerintah yang lebih besar, antara lain *Civil Society Organization*, dan terutama pelaku pasar (*market*), dimana konsep *good governance* ini lebih merujuk pada:

- a. *A change in the meaning of government* (perubahan dalam makna pemerintahan).
- b. *Reffering a new process of governing* (mengacu pada sebuah proses baru dalam memerintah).
- c. *A changed condition of ordered rule* (perubahan kondisi dalam tata pengaturan).
- d. *The new method by which society is governed* (metode baru bagaimana masyarakat diperintah).

Sedangkan *government* seperti yang ditegaskan Stoker (Mindarti, 2005:194) bahwa konsep *government* merujuk pada pemerintah secara *institutional* (kelembagaan) yang memiliki otoritas dalam hal pembuatan kebijakan dan mengimplementasikannya untuk mencapai tujuan kenegaraan. Dan secara spesifik lebih menunjukkan pada empat kriteria:

- a. *The formal institutions of the state* (institusi negara yang resmi).
- b. *Monopoly of legitimate coercive power* (monopoli kekuasaan pemaksa yang sah).

- c. *Its ability to make decisions and its capacity to enforce them* (kemampuannya untuk membuat keputusan dan kapasitas menegakkan pemberlakuannya).
- d. *The formal and institutional processes which operate at the level of the nation state to maintain public order and facilitate collective action* (proses-proses formal dan institusional yang berlangsung pada level negara nasional untuk menjaga ketertiban masyarakat dan memfasilitasi tindakan bersama).

Perbedaan mendasar antara *government* dan *governance* dengan demikian pada dasarnya lebih terletak pada aspek prosesnya (*style of governing*) dan bukan pada *outputnya*. Seperti ditegaskan Sammy Finer (Mindarti, 2005:195) yang mendefinisikan *governance* sebagai berikut:

- a. Aktivitas atau proses memerintah.
- b. Suatu kondisi dari aturan yang dijalankan.
 - a. Orang-orang yang diberi tugas memerintah atau pemerintah.
 - b. Cara, metode atau sistem dimana masyarakat tertentu diperintah.

Adapun praktek terbaik dari *governance*, kemudian sering disebut dengan *good governance*. Menurut Mindarti (2005:200) *Good* dalam *good governance* mengandung 2 (dua) pengertian, yaitu:

- a. Mengandung makna tentang orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan negara. Berorientasi pada nilai-nilai yang

menjunjung tinggi kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai kemandirian, keadilan sosial, demokratisasi dalam kehidupan bernegara.

- b. Mengandung makna tentang aspek-aspek fungsional pemerintahan yang efektif dan efisien atau pemerintahan yang berfungsi ideal yaitu mampu berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya pencapaian tujuan nasional.

Lembaga Administrasi Negara (2000:5) menjelaskan bahwa *Political governance* mengacu kepada proses pembuatan kebijaksanaan, *economic governance* mengacu kepada proses pembuatan keputusan dibidang ekonomi yang berimplikasi pada masalah pemerataan, penurunan kemiskinan dan peningkatan kualitas hidup, sedangkan *administrative governance* mengacu kepada sistem implementasi kebijakan.

Miftah Thoha (2000:5) dalam makalahnya yang berjudul "Ilmu Administrasi Publik Berperan Dalam Mewujudkan *Good Governance*", mengartikan *good governance* sebagai suatu tata pemerintahan yang baik. Lebih lanjut Miftah Thoha menjelaskan bahwa penggunaan kata *governance*, dan bukan *government* adalah untuk lebih menekankan bahwa orientasi administrasi publik saat ini sedang diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan rakyat.

Sedangkan menurut Domai (2001:64) mendefinisikan :

"*Good governance* dapat diartikan sebagai penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab serta efisiensi dan efektifitas dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain Negara, sektor swasta dan masyarakat. Oleh karena itu *Good*

Governance juga merupakan upaya melakukan penyempurnaan pada sistem administrasi negara yang berlaku pada suatu negara secara keseluruhan”.

Dari definisi diatas, dalam konsep *governance* terdapat tiga kaki utama (*three legs*) dan tiga domain utama (*three domains*). Ketiga kaki utama yang dimaksud adalah *political governance*, *economic governance* dan *administrative governance*. *Political governance* lebih mengacu pada proses pembuatan kebijakan. *Economic governance* mengacu pada proses pembuatan keputusan dibidang ekonomi yang berimplikasi pada masalah pemerataan, penurunan kemiskinan dan peningkatan kualitas hidup. Sementara itu, *administrative governance* lebih mengacu pada sistem implementasi kebijakan.

Sedangkan tiga domain utama yang dimaksud mencakup unsur negara (*state*), swasta (*private sector*) dan masyarakat sipil (*civil society*). Negara (*state*), pada masa mendatang memiliki tugas penting yakni mewujudkan pembangunan manusia yang berkelanjutan dengan mendefinisikan kembali peran pemerintahan dalam mengintegrasikan kehidupan sosial, ekonomi dan perlindungan lingkungan, melindungi masyarakat dari ketentraman, menciptakan komitmen politik, menyediakan infrastruktur, melakukan desentralisasi dan demokratisasi pemerintahan, memperkuat finansial dan kapasitas administratif pemerintah lokal, kota dan metropolitan. Institusi pemerintah juga perlu memberdayakan rakyat. Mereka dituntut untuk mampu memberikan layanan untuk semua dan menjamin kesempatan yang sama baik dalam bidang sosial, ekonomi dan politik. Semua kondisi ini akan tercapai apabila didukung dengan suatu lingkungan kelembagaan

yang konduktif, baik yang menyangkut sistem, proses legislasi, yudisial yang tepat, legal, terpercaya dan efektif.

Pasar dan sektor swasta (*private sector*), juga memainkan peran penting dalam pembangunan dengan menggunakan pendekatan pasar. Pendekatan pasar untuk pembangunan ekonomi berkaitan dengan penciptaan kondisi yang kondusif sehingga produksi barang dan jasa berjalan dengan baik. Kondisi ini membutuhkan adanya dukungan lingkungan yang mapan untuk melakukan aktivitas swasta dalam bingkai berfungsinya insentif dan *reward* ekonomi baik bagi individu maupun organisasi yang memiliki kinerja baik.

Organisasi masyarakat sipil (*civil society*), terwujudnya pembangunan manusia yang berkelanjutan, tidak hanya tergantung pada berfungsinya negara dan sektor swasta dengan baik. Namun juga akan tergantung pada kondisi masyarakat sipil yang mampu memfasilitasi interaksi sosial politik dan mampu memobilisasi berbagai kelompok di dalam masyarakat untuk terlibat dalam aktivitas sosial, ekonomi dan politik, organisasi masyarakat sipil tidak sekedar melakukan *chek and balance* terhadap kekuatan negara dan swasta, tetapi juga dapat memberikan kontribusi dan memperkuat kedua unsur utama yang lainnya.

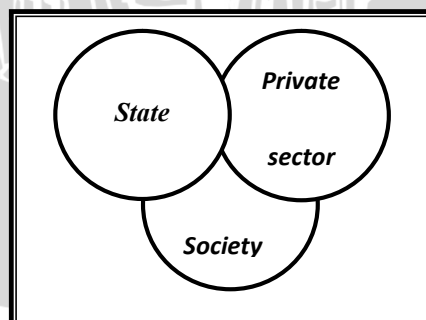
Organisasi masyarakat sipil juga dapat membantu melakukan monitoring lingkungan karena semakin menipisnya sumber daya, polusi, kekerasan sosial dan untuk membantu mendistribusikan hasil-hasil pembangunan ekonomi secara lebih merata dan menawarkan kesempatan pada individu untuk memperbaiki standar hidup mereka. Organisasi masyarakat sipil juga dapat menyalurkan partisipasi

publik dalam aktivitas sosial dan ekonomi dan mengorganisir publik untuk mempengaruhi proses kebijakan publik. Mereka juga punya peran penting untuk mengurangi dampak potensial dari ketidakstabilan ekonomi, menciptakan kebijakan publik dan pemerintahan. Masyarakat juga akan sangat membantu untuk melindungi dan memperkuat kultur, keyakinan agama dan berbagai nilai-nilai kearifan lokal.

Ketiga komponen (unsur) pemerintahan yang baik tersebut hanya berhubungan secara harmonis untuk mencapai adanya sinergi. Hubungan yang harmonis dan sinergi antar ketiga komponen pemerintahan ini akan tercapai apabila ketiganya memiliki kesamaan derajat dan peran serta mampu melakukan saling kontrol yang efektif satu sama lain. Hubungan yang harmonis (sinergi) antar komponen *Governance* dapat dilihat pada bagan seperti berikut ini:

Gambar 1

Keseimbangan Hubungan Tiga Komponen *Governance*



2. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik buruknya pemerintahan bisa dinilai bila telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*, menurut *United Nations Development Program* (LAN, 2000:7) mengajukan beberapa prinsip *good governance* sebagai berikut :

a. *Participation*

Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.

b. *Rule of law*

Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum hak azasi manusia.

c. *Transparency*

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.

d. *Responsiveness*

Lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba melayani setiap *stakeholders*.

e. *Consensus Orientation*

Pemerintahan yang baik (*good governance*) akan bertindak sebagai penengah (*mediator*) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah

f. *Equity*

Semua warga negara, baik laki-laki maupun perempuan, mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.

g. *Effectiveness and Efficiency*

Proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin.

h. *Accountability*

Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-

lembaga *stakeholders*. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

i. Strategic Vision

Para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini.

Walaupun jumlah komponen prinsip-prinsip yang melandasi *Good Governance* sangat banyak dan bervariasi dari institusi maupun pakar, tetapi pada prinsipnya *good governance* dilandasi dengan prinsip utamanya sebagai berikut:

1) Prinsip Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang dimiliki oleh para *stakeholder* yang berkepentingan dengan pelayanan tersebut. Untuk itu, Krina (2003:11) mengungkapkan adanya akuntabilitas dalam dua tahap beserta indikatornya sebagai berikut:

a) Pada tahap proses pembuatan sebuah keputusan, beberapa indikator untuk menjamin akuntabilitas adalah:

- (1) Pembuatan sebuah keputusan harus dibuat secara tertulis dan tersedia bagi setiap warga negara yang membutuhkan.

- (2) Pembuatan keputusan sudah memenuhi standar etika dan nilai-nilai yang berlaku artinya sesuai dengan prinsip administrasi yang benar maupun nilai-nilai yang berlaku di *stakeholder*.
 - (3) Adanya kejelasan dari sasaran kebijakan yang diambil dan sudah sesuai dengan visi dan misi organisasi serta standar yang berlaku.
 - (4) Adanya mekanisme untuk menjamin bahwa standar telah terpenuhi dengan konsekuensi mekanisme pertanggungjawaban jika standar tersebut tidak terpenuhi.
 - (5) Konsistensi maupun kelayakan dari target operasional yang telah ditetapkan maupun prioritas dalam mencapai target tersebut.
- b) Pada tahap sosialisasi kebijakan, beberapa indikator untuk menjamin akuntabilitas publik adalah:
- (1) Penyebarluasan informasi mengenai suatu keputusan melalui media massa maupun media komunikasi personal.
 - (2) Akurasi dan kelengkapan informasi yang berhubungan dengan cara-cara mencapai sasaran suatu program.
 - (3) Akses publik pada informasi atas suatu keputusan setelah keputusan dibuat dan mekanisme pengaduan masyarakat.
 - (4) Ketersediaan sistem informasi manajemen dan monitoring hasil yang telah dicapai oleh pemerintah.

2) Prinsip Transparansi

Transparansi adalah adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan yang memiliki dua aspek yaitu komunikasi publik oleh pemerintah dan juga hak

masyarakat terhadap akses informasi. Sedangkan Depdagri dan Bappenas (Krina, 2003:14) mendefinisikan transparansi sebagai prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah yakni informasi tentang kebijakan, proses dan pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasilnya yang dicapai. Setidaknya prinsip transparansi dapat diukur melalui sejumlah indikator seperti:

- a) Mekanisme yang menjamin sistem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses-proses pelayanan publik
 - b) Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses di dalam sektor publik.
 - c) Mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi maupun penyimpangan tindakan aparat publik di dalam kegiatan melayani.
- 3) Prinsip Partisipasi

Partisipasi menurut Meutiah (Krina, 2003:19-21) adalah prinsip bahwa setiap orang memiliki hak untuk terlibat dalam kegiatan pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pemerintah. Dalam rangka penguatan partisipasi publik, beberapa hal yang dapat dilakukan oleh pemerintah adalah sebagai berikut :

- a) Mengeluarkan informasi yang dapat diakses oleh publik.
- b) Menyelenggarakan proses konsultasi untuk menggali dan mengumpulkan masukan-masukan dari *stakeholders* termasuk aktivitas warga negara dalam kegiatan publik.

- c) Mendelegasikan otoritas tertentu kepada pengguna jasa layanan publik seperti proses perencanaan dan penyediaan panduan bagi kegiatan masyarakat dan layanan publik.

Partisipasi seluruh menurut (Krina, 2003:21) masyarakat akan memperoleh hak dan kekuatan yang sama untuk menuntut atau mendapatkan bagian adil dari manfaat pembangunan yang seimbang. Indikator-indikator prinsip partisipasi antara lain:

- a) Keterlibatan aparat melalui terciptanya nilai dan komitmen diantara aparat.
- b) Adanya forum untuk menampung partisipasi masyarakat yang representatif, jelas arahnya dan dapat dikontrol, bersifat terbuka dan inklusif serta harus ditempatkan sebagai mimbar masyarakat mengekspresikan keinginannya.
- c) Kemampuan masyarakat untuk terlibat dalam proses pembuatan keputusan.

Akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan.

B. Sistem Manajemen Mutu ISO

1. Pengertian Sistem

Dalam bukunya Ensiklopedia Manajemen, (Komaruddin, 1983:472) menjelaskan bahwa :

Sistem adalah keseluruhan yang terdiri atas sejumlah variabel yang berinteraksi. Suatu sistem pada dasarnya adalah suatu susunan yang terdiri

dari kegiatan yang berhubungan satu sama lain dan prosedur-prosedur yang berkaitan yang melaksanakan dan memudahkan pelaksanaan kegiatan utama dari suatu organisasi.

Moenir (2001:99) menjelaskan sistem sebagai suatu susunan atau rakitan komponen atau bagian-bagian yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat saling tergantung dan saling berhubungan.

2. Pengertian manajemen

Manajemen yang melingkupi berbagai aspek ilmu pengetahuan yang terlalu luas mengakibatkan tidak ada definisi yang digunakan secara konsisten oleh semua orang. Akan tetapi beberapa ahli mengemukakan pendapat mengenai definisi manajemen, antara lain:

Koontz dan O'Donnel (dalam Nitisemito, 1983:13) menyatakan bahwa *“Management is getting things done through the efforts of other people”* (manajemen adalah menyelesaikan pekerjaan melalui usaha orang lain). Dan menurut Stoner (dalam Handoko, 1997:8) yang menyebutkan bahwa “manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.”

Menurut Nitisemito (1983:15) Setiap kegiatan yang memerlukan bantuan orang lain dalam mencapai tujuan memerlukan manajemen, disebabkan karena setiap kegiatan dalam lapangan apapun cara mencapai tujuan pada prinsipnya

sama, yaitu memerlukan *planning, organizing, directing coordinating, dan controlling*, dimana semuanya itu merupakan fungsi-fungsi dalam manajemen.

3. Pengertian Mutu

Tjiptono dan Diana (1996: 55-56) mengemukakan pendapat dua ahli mengenai pengertian mutu atau kualitas (*quality*) yaitu :

Dari Joseph M. Juran yang memberikan definisi “Kualitas sebagai cocok/sesuai untuk digunakan (*fitness for use*). Yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh para pemakainya”, dan pengertian lain diberikan oleh Philips B. Crosby yang menyatakan bahwa, “ Mutu adalah memenuhi atau sama dengan prasyaratannya (*conformance to requirements*). Meleset sedikit saja dari persyaratan, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas”.

Dari dua pernyataan diatas, yang dimaksud mutu disini lebih mengacu pada pengertian yang kedua, yaitu artinya memenuhi persyaratan yang ada dalam ISO 9001:2000. Meleset sedikit saja dari persyaratan yang ditetapkan maka dikatakan tidak memenuhi syarat atau tidak bermutu.

4. Pengertian ISO

ISO (*International Organization for Standardization*) adalah badan penetapan standar internasional yang terdiri dari wakil-wakil dari badan standarisasi nasional setiap negara. Standar yang diterapkan ISO merupakan sistem manajemen mutu yang memuat persyaratan sistem manajemen mutu dan dapat diterapkan pada

semua organisasi jenis apapun, ukuran dan produk yang dihasilkan. Sistem ini juga memberi suatu kerangka kerja yang terbukti bagi penerapan pendekatan sistem di dalam mengelola proses organisasi sehingga memastikan produk yang dihasilkan memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Acuan dalam standar sistem manajemen mutu hanya memuat hal-hal yang bersifat umum, sehingga organisasi yang ingin menerapkan standar ini perlu memperhatikan hubungan antara proses dan pemetaannya dalam organisasi termasuk kecanggihannya. Nilai penting lain yang diperlukan adalah memahami persyaratan standar itu sendiri, komitmen yang kuat dan terus melakukan pembelajaran guna perbaikan berkesinambungan dengan menggunakan siklus PDCA (*Plan Do Check Action*). (<http://qims-consulting.com>)

C. Penjelasan Tentang ISO 9001:2008

1. ISO 9001:2008

ISO (*International Organization for Standardization* atau Organisasi Internasional untuk Standarisasi) adalah badan standarisasi internasional yang menangani masalah standarisasi barang dan jasa. Kata “ISO” berasal dari bahasa Yunani “*isos*” yang mempunyai arti “sama” atau “*equivalent*”. Badan ini merupakan federasi dari badan-badan standar nasional (badan anggota ISO) dari seluruh dunia yang berkedudukan di Genewa, Swiss. Keanggotaan Indonesia dalam ISO diwakili oleh Dewan Standarisasi Nasional (DSN), yang kemudian diganti menjadi Badan Standarisasi Nasional (BSN) sesuai Keputusan Presiden No. 13 Tahun 1997.

Tujuan ISO menurut Gaspersz (2005:1) adalah mengembangkan standarisasi dan kegiatan-kegiatan yang lain yang berhubungan untuk memudahkan pertukaran barang dan jasa, serta mengembangkan kerjasama dalam suasana yang bersifat saintifik, teknologis, dan ekonomis. Sistem manajemen kualitas pada ISO 9001 inilah yang telah memenuhi standar internasional, bukan produk berstandar internasional, karena tidak ada kriteria pengujian produk dalam ISO 9001. Bagaimanapun, diharapkan meskipun tidak selalu bahwa produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen kualitas internasional akan berkualitas baik. Persyaratan-persyaratan dan rekomendasi dalam ISO 9001 diterapkan pada manajemen organisasi yang memasok produk, sehingga akan mempengaruhi bagaimana produk itu didesain, ditawarkan dan lain-lain.

Sistem ISO 9001:2008 berfokus pada efektivitas proses *continual improvement* dengan pilar utama pola berpikir *PDCA (Plan-Do-Check-Act)*, dimana dalam setiap process senantiasa melakukan perencanaan yang matang, implementasi yang terukur dengan jelas, dilakukan evaluasi dan analisis data yang akurat serta tindakan perbaikan yang sesuai dan monitoring pelaksanaannya agar benar-benar bisa menuntaskan masalah yang terjadi di organisasi.

Sehingga secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi.

2. Manfaat ISO 9001:2008

Beberapa manfaat dari penerapan ISO 9001:2008 menurut Gaspersz (2005, 17-18) adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi dan sistematis. Proses dokumentasi ISO ini menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur dan instruksi yang berkaitan dengan kualitas telah direncanakan dengan baik.
- b. Perusahaan atau organisasi yang telah bersertifikasi ISO 9001 diijinkan untuk mengiklankan pada media massa bahwa sistem manajemen kualitas dari perusahaan atau organisasi tersebut telah diakui secara internasional. Hal ini berarti meningkatkan *image* perusahaan atau organisasi serta daya saing dalam memasuki pasar global.
- c. Audit sistem manajemen kualitas dari perusahaan atau organisasi yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001 dilakukan secara periodik oleh register dari lembaga registrasi, sehingga pelanggan tidak perlu melakukan audit sistem kualitas. Hal ini akan menghemat biaya dan mengurangi duplikasi audit sistem kualitas oleh pelanggan.
- d. Meningkatkan kualitas dan produktivitas dari manajemen melalui kerjasama dan komunikasi yang lebih baik, sistem pengendalian yang konsisten serta pengurangan dan pencegahan pemborosan karena operasi internal yang lebih baik.
- e. Meningkatkan kesadaran kualitas dalam perusahaan atau organisasi.
- f. Memberikan pelatihan secara sistemik kepada seluruh pegawai dan manajer organisasi melalui prosedur-prosedur dan instruksi-instruksi yang terdefinisi secara baik.
- g. Terjadi perubahan positif dalam kultur kualitas dari anggota organisasi, karena manajemen dan karyawan terdorong untuk mempertahankan sertifikat ISO 9001 yang umumnya hanya berlaku selama 3 tahun.

3. Prinsip Dasar Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Seiring perkembangan jaman, praktik manajemen pemerintahan banyak menggunakan pendekatan-pendekatan manajemen yang telah terlebih dahulu diterapkan di sektor swasta, salah satunya adalah konsep manajemen kualitas.

Berikut delapan prinsip yang digunakan dalam kaitannya dengan manajemen kualitas ISO 9001 antara lain:

Prinsip 1: Fokus kepada pelanggan

Pelaksanaan prinsip ini tergantung pada pelanggan organisasi, oleh sebab itulah maka organisasi harus memahami betul kebutuhan pelanggannya. Dengan demikian organisasi akan selalu tanggap akan kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Prinsip 2: Kepemimpinan

Disadari atau tidak keterlibatan pimpinan dalam penerapan manajemen kualitas sangat dibutuhkan, karena dengan demikian akan membawa dampak pada keterlibatan secara penuh dari setiap unsur organisasi.

Prinsip 3: Keterlibatan orang-orang

Keterlibatan orang-orang secara penuh terhadap penerapan standar ini merupakan faktor penting dalam rangka memberikan komitmen bersama, menumbuhkan kembangkan inovasi dan kreativitas, sehingga semuanya ikut bertanggungjawab terhadap masalah yang dihadapi beserta solusinya terhadap masalah yang mungkin timbul.

Prinsip 4: Pendekatan proses

Dengan pendekatan prinsip ini, hasil yang diinginkan akan dapat tercapai dengan lebih efisien, karena pendekatan ini mengintegrasikan sumber daya yang ada, seperti manusia, material, metode, mesin dan peralatan dalam rangka menghasilkan nilai tambah bagi pelanggan sehingga akan menghemat biaya dan waktu yang diperlukan.

Prinsip 5: Pendekatan sistem terhadap manajemen

Pendekatan ini akan memfokuskan usaha-usaha pada proses kunci yang pada akhirnya akan memberikan kontribusi pada efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan.

Prinsip 6: Peningkatan terus-menerus

Hal ini didefinisikan sebagai suatu proses yang berfokus pada upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi organisasi secara terus-menerus, yang membutuhkan langkah konsolidasi yang progresif dan menanggapi perkembangan kebutuhan dan *ekspektasi* pelanggan sehingga dapat mengetahui keunggulan kinerja melalui peningkatan kemampuan organisasi.

Prinsip 7: Pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan

Dengan menggunakan data dan informasi yang aktual maka dapat menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga dapat diselesaikan secara tepat meningkatkan kinerja organisasi dan efektivitas implementasi sistem manajemen kualitas.

Prinsip 8: Hubungan pemasok yang saling menguntungkan

Dalam rangka menanggapi perubahan pasar dan mengoptimalkan biaya dan penggunaan sumber daya, hubungan antara organisasi dengan pelanggan atau *stakeholder* merupakan hubungan ketergantungan yang saling menguntungkan, sehingga akan meningkatkan kemampuan bersama dalam menciptakan nilai tambah masing-masing. (www.infometrik.com/wp-content/.../PRINSIP-DASAR-ISO-9001.pdf)

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 akan dapat diterapkan dan memberikan hasil yang maksimal apabila kedelapan prinsip-prinsip tersebut dapat diperhatikan dan diterapkan dengan baik sehingga nantinya akan membawa banyak manfaat.

D. Pelayanan Publik

1. Pengertian pelayanan publik

Menurut Cristoper (Tjandra, 2005:10) menyatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai suatu manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan dalam jangka panjang. Sejalan dengan hal itu di dalam kamus besar Bahasa Indonesia istilah pelayanan diartikan sebagai sesuatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Adapun yang dimaksudkan dengan hakekat pelayanan publik menurut (Sendarmayanti, 2004:83) yaitu meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan publik, mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan hasil berguna, mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparat pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah karena pada dasarnya organisasi pemerintahan berfokus pada kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan tanpa berpikir keuntungan.

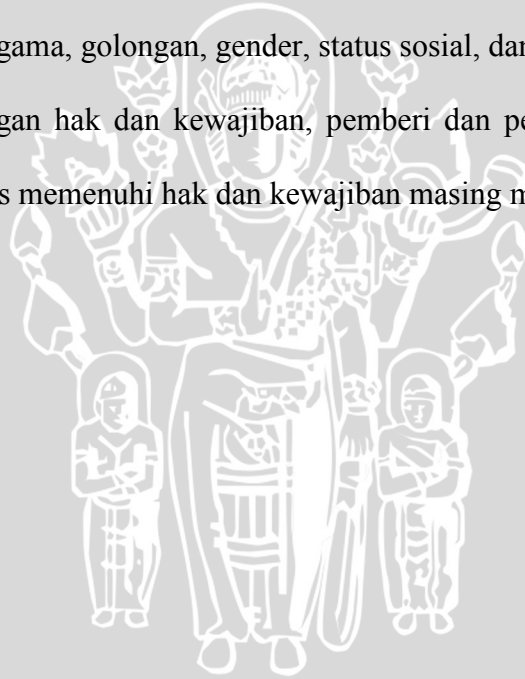
Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang atau suatu instansi atau lembaga melalui penyediaan barang maupun jasa yang mempunyai tujuan utamanya dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan.

2. Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik (Mahmudi, 2005:234) yaitu sebagai berikut:

- 1) *Transparansi*, artinya setiap pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) *Akuntabilitas*, diartikan sebagai pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 3) *Kondisional*, artinya pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.
- 4) *Partisipasi*, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Tidak diskriminatif (kesamaan hak), artinya pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, dan ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan untuk menjawab suatu permasalahan secara ilmiah. Di dalam melakukan suatu penelitian harus menggunakan metode yang sesuai dan berhubungan dengan inti dari permasalahan yang akan diteliti. Supaya dapat memperoleh data yang relevan sesuai dengan permasalahan yang diteliti metode penelitian ini mempunyai peran penting. Oleh karena itu, dalam suatu penelitian tersebut terdapat segala sesuatu yang berhubungan dengan prosedur pelaksanaan suatu penelitian mulai dari pemilihan dan penetapan fokus penelitian sampai dengan cara menganalisa data yang diperoleh.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Nawawi (2005:63) dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Selanjutnya dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2009:1-3) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci,

teknik pengumpulan data dilakukan secara *trianggulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna generalisasi. Pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian lapangan.

Penggunaan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif ini dipandang lebih mendukung dan memberi arti dalam menyerap permasalahan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Hal ini dikarenakan semua data yang berkaitan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di BPPT dilakukan berdasarkan keadaan lapangan.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini merupakan suatu lingkup permulaan yang dijadikan sebagai wilayah pelaksanaan penelitian sehingga peneliti memperoleh gambaran yang jelas dan menyeluruh tentang situasi yang diteliti. Penetapan fokus penelitian sebagai pusat perhatian dimaksudkan sebagai batas yang berguna untuk mencegah terjadinya pembiasaan dalam mempersepsikan dan membahas masalah yang sedang diteliti.

Spradley (dalam Sugiyono, 2011:207) menyatakan bahwa "*A focused refer to single cultural domain or a few related domains*" maksudnya adalah bahwa fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dengan situasional sosial. Fokus penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena menyangkut masalah dan data yang dikumpulkan, diolah dan dianalisis. Fokus penelitian ini memberi batasan-batasan pada objek yang diteliti agar tidak terlalu

leluasa dan terkonsentrasi pada elemen-elemen yang diteliti. Dengan demikian gambaran yang dihasilkan sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Penerapan prinsip-prinsip ISO 9001:2008 dalam mewujudkan

Good Governance :

- a. **Focus pelanggan** melalui aplikasi sistem *call back* dan peningkatan kemampuan SDM
- b. **Kepemimpinan** melalui pelaksanaan audit internal dan kebijakan sasaran mutu ISO
- c. **Keterlibatan orang-orang** melalui pemberian form kotak saran dan ruang publik *online* yang ditujukan kepada masyarakat.
- d. **Pendekatan proses** melalui kejelasan informasi mengenai jenis pelayanan, jangka waktu, dan retribusi perijinan.
- e. **Pendekatan terhadap sistem manajemen** dengan memberikan kemudahan informasi mengenai pengaduan.
- f. **Peningkatan terus menerus** dengan memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan sopan sesuai dengan standar ISO.
- g. **Pendekatan factual dalam pembuatan keputusan** melalui penilaian tingkat kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui indeks kepuasan pelanggan (IKM).
- h. **Hubungan pemasok yang saling menguntungkan** melalui pengurusan sistem perizinan paket *online* dan sosialisasi perijinan melalui media spanduk, banner di Badan Perijinan Kabupaten Sidoarjo.

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sebagai kerangka *Good Governance*.

1) Faktor Pendukung

- a. Pemberian pelayanan disesuaikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan standar pelayanan publik (SPP).
- b. Inovasi pelayanan melalui perizinan melalui perizinan paket I dan II.
- c. Adanya kerjasama dengan pihak diluar badan perizinan dalam menilai kualitas pelayanan.

2) Faktor penghambat.

- a. Kesalahan data pemohon saat penyerahan berkas dan regulasi kewenangan pemerintah pusat maupun SKPD terkait.
- b. Kurangnya sosialisasi dan informasi penunjang kepada masyarakat pemohon perizinan.

C. Pemilihan lokasi dan situs penelitian

Yang dimaksud dengan lokasi penelitian ini adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terhadap obyek yang akan diteliti. Sedangkan pengertian dari situs itu sendiri menunjukkan dimana sebenarnya peneliti menangkap keadaan dari obyek yang akan diteliti, sehingga data yang akurat dan diperlukan dapat diperoleh. Maka lokasi penelitian ini adalah di Kabupaten Sidoarjo, sedangkan situsnya di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo.

Alasan peneliti memilih Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dikarenakan dalam proses kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu menangani produk berupa

jasa perizinan, sehingga kita dapat melihat wujud produk bukan dalam bentuk pelayanan abstrak saja tetapi juga dalam wujud hasil yang konkrit. Tugas dan fungsi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dijalankan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku, dan dari penerapan standart ISO 9001:2008 inilah dapat kita ketahui bagaimana persyaratan dalam standar ini mempengaruhi terwujudnya *good governace* sebagai tujuan akhir.

D. Jenis dan sumber data

Sumber data yang ada dalam penelitian ini adalah yang menyangkut sumber data yang dapat memberikan informasi berkaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji oleh peneliti. Menurut Lofland dan Lofland (Moleong, 2006:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Hal ini dikarenakan dalam penelitian kualitatif cenderung mengutamakan wawancara dan pengamatan langsung dalam memperoleh data yang diperlukan. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer

Yang dimaksud dengan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang digunakan dalam penelitian. Data yang diperoleh berupa jawaban langsung dari responden atas pertanyaan yang diajukan oleh penulis melalui wawancara kepada responden dan dapat dikatakan data primer merupakan pendapat-pendapat yang sifatnya objektif dari responden

karena merupakan persepsi pribadi yang disampaikan langsung kepada penulis. Adapun responden peneliti dalam pengumpulan data :

- a. Pegawai Perijinan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu
- b. *Costumer service*
- c. Pemohon perijinan

2. Data sekunder

Yang dimaksud data sekunder yaitu data yang secara tidak langsung dapat memberikan informasi dan pendukung kepada peneliti dimana data tersebut merupakan hasil kegiatan orang lain, hal ini berarti peneliti tidak mengusahakan sendiri pengumpulannya secara langsung, sumber data sekunder ini antara lain berupa dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan serta arsip yang berada pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo yang berhubungan dengan fokus penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah penting dalam penelitian ilmiah karena data yang dihasilkan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada. Menurut Nazir (2003:174) pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu dengan mendatangi secara langsung lokasi penelitian dan mengamati kejadian atau keadaan sebenarnya.

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini antara lain:

1. Wawancara (*interview*) merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara peneliti dengan sumber data (informan). Komunikasi tersebut dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Dalam penelitian ini komunikasi dilakukan secara langsung, wawancara dilakukan dengan cara “*face to face*” artinya peneliti berhadapan langsung dengan informan untuk menanyakan secara lisan hal-hal yang berkaitan dengan fokus penelitian dan peneliti mencatat jawaban dari informan.
2. Pengamatan (observasi) adalah pengumpulan data untuk menjawab masalah penelitian dengan cara melakukan pengamatan yakni mengamati gejala yang diteliti secara langsung. Teknik pengamatan ini memungkinkan peneliti melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. (Moleong, 2006:174). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap pelaksanaan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Kerangka *Good Governance* di BPPT.
3. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari arsip-arsip laporan, atau dokumen yang ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan. Dokumen yang dimaksud adalah dokumen yang diperoleh di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo, yang relevan dengan masalah penelitian.

F. Instrumen Penelitian

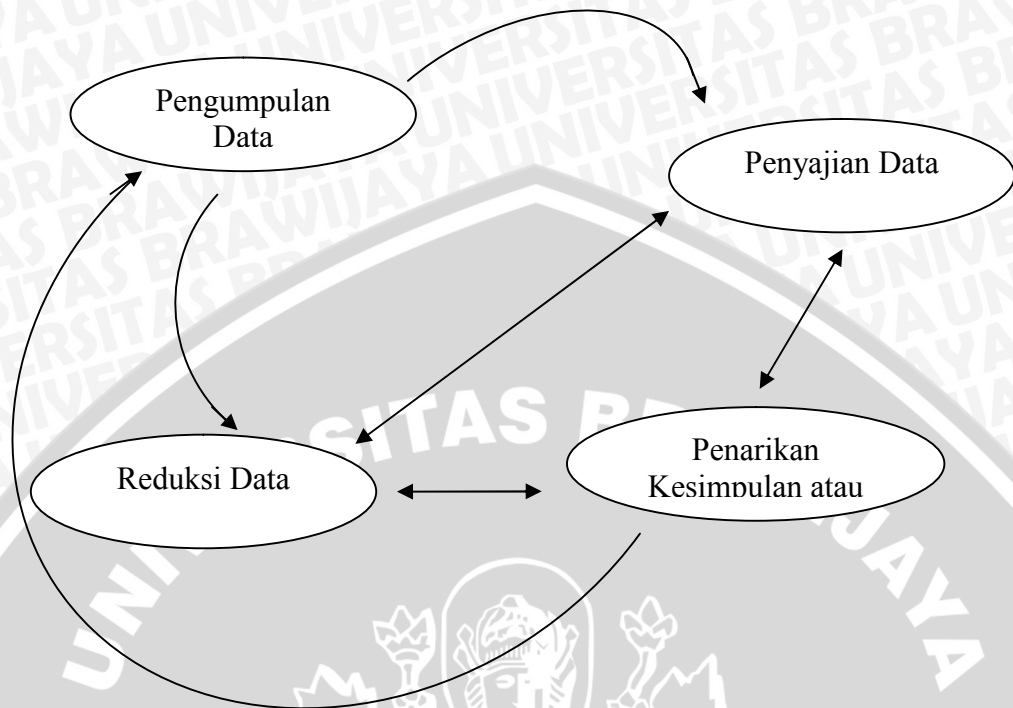
Instrument penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah dikelola (Arikunto, 1998:151).

Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti sendiri yang merupakan alat pengumpul data utama, dimana peneliti sendiri yang menjadi pelaksana dan pengumpul data dalam penelitian.
2. Pedoman wawancara atau *interview guide* yaitu berupa daftar pertanyaan yang diajukan pada informan. Pedoman wawancara ini digunakan oleh peneliti dalam melakukan wawancara untuk pengumpulan data yang diperlukan sesuai dengan topik yang sedang diteliti.
3. Perlengkapan dan peralatan penunjang berupa alat tulis menulis (buku catatan dan bolpoin/pensil).

G. Analisis data

Analisis data merupakan tahapan yang sangat penting, karena dengan melakukan analisis data maka dapat digunakan untuk memecahkan masalah dan mencapai tujuan akhir penelitian dengan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011:247) menyatakan bahwa analisis dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data dalam periode tertentu. Adapun tahap-tahap analisis data kualitatif dapat dilihat dalam gambar 3.1 dibawah ini



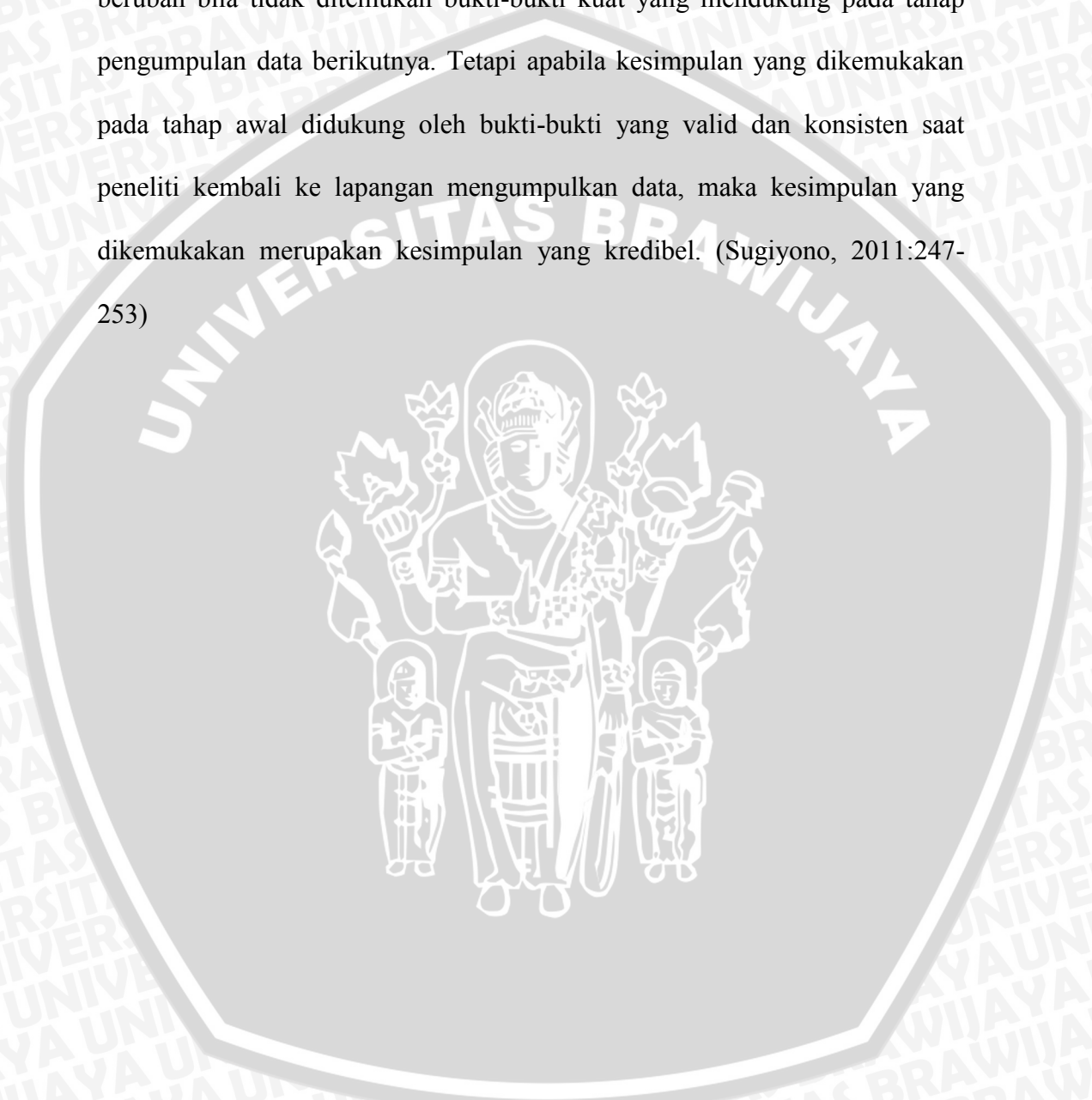
Gambar 3.1 Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber : Miles dan Huberman terjemahan oleh Tjejep R. Rohidi, (1992:20)

Mencermati data kualitatif diatas, Miles dan Huberman berpandangan bahwa analisis data kualitatif memiliki langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Pengumpulan data, yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk memperoleh data yang valid.
2. Reduksi data (data *reduction*), memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.
3. Penyajian data (data *display*), peneliti menyusun informasi yang didapatkan. Kemudian digunakan dalam melaporkan hasil penelitian mengenai, sehingga mudah untuk dipahami.

4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion Drawing*), dalam hal ini kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan dapat berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. (Sugiyono, 2011:247-253)



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

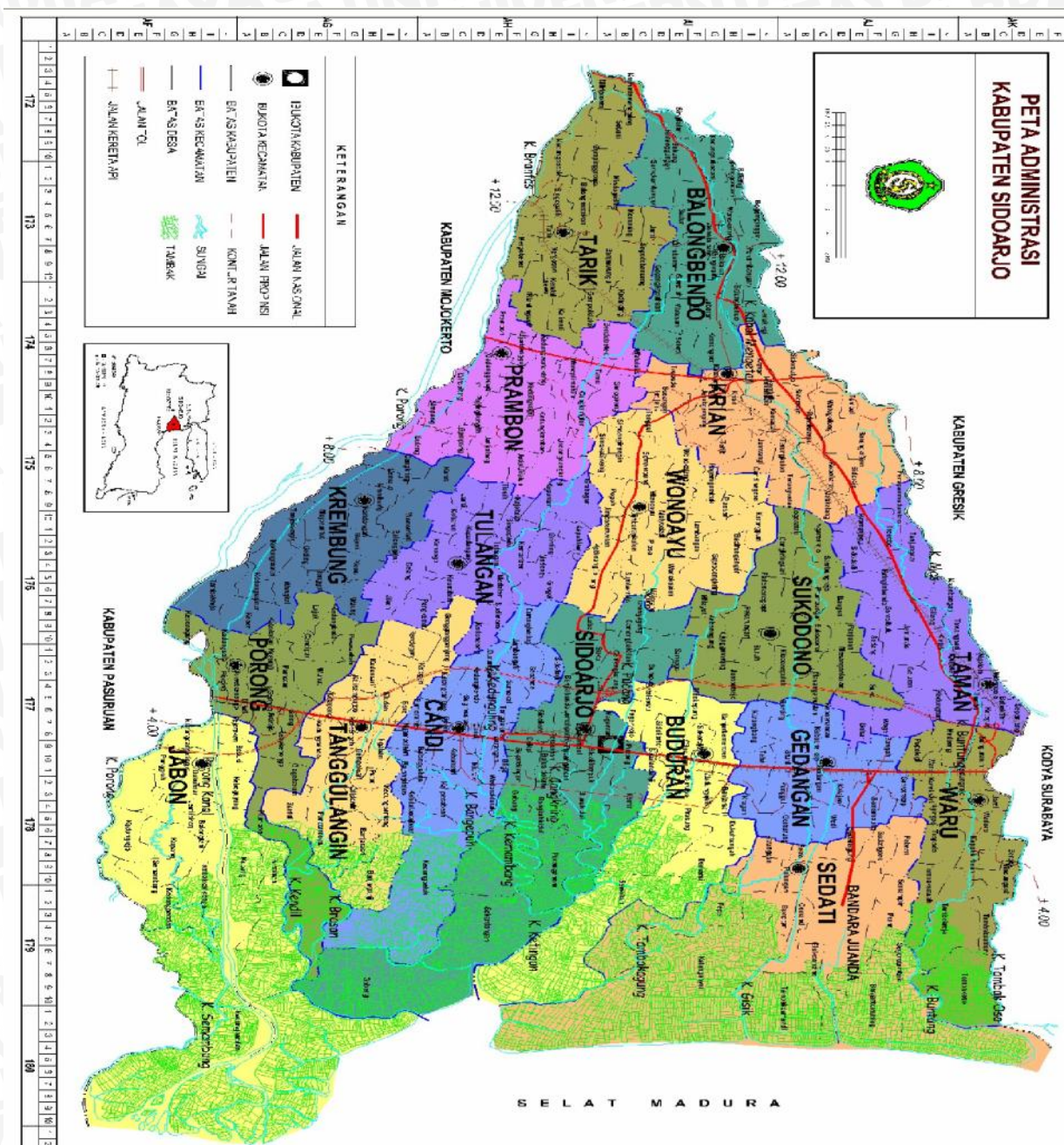
1. Gambaran umum kabupaten Sidoarjo

a) Sejarah singkat kabupaten Sidoarjo

Pada tahun 1019 - 1042 kerajaan Jawa Timur diperintah oleh seorang putera dari hasil perkawinan antara puteri Mahandradata dengan Udayana (seorang pangeran Bali) yang bernama Airlangga, pada waktu pemerintahan Airlangga, keadaan negara tentram, keamanan terjamin, dan negara mengalami kemajuan yang pesat. Karena raja Airlangga mempunyai 2 orang putera, maka pada akhir masa pemerintahannya ia memandang perlu membagi kerajaan menjadi dua bagian untuk diserahkan kepada kedua putranya, agar dikemudian hari tidak terjadi perebutan tahta. Pembagian itu terjadi pada tahun 1042, yaitu menjadi kerajaan Daha (Kediri) dan Kerajaan Jenggala. Kerajaan Jenggala yang berdiri pada tahun 1024 terletak di daerah delta Brantas, yaitu meliputi pesisir utara seluruhnya, dengan demikian menguasai bandar-bandar dan muara sungai besar, sedangkan ibukotanya berada di sekitar Kecamatan Gedangan sekarang. Semula, tepatnya pada tahun 1851 daerah Sidoarjo bernama Sidokare, bagian dari Kabupaten Surabaya. Daerah Sidokare dipimpin oleh seorang patih bernama R. Ng. Djojohardjo, bertempat tinggal di kampung Pucang Anom yang dibatu oleh seorang wedana yaitu Bagus Ranuwiryo yang berdiam di kampung Pangabahan. Pada tahun 1859, berdasarkan keputusan pemerintah Hindia Belanda no. 9/1859

tanggal 31 Januari 1859 Staatsblad No. 6, daerah Kabupaten Surabaya dibagi menjadi dua bagian yaitu Kabupaten Surabaya dan Kabupaten Sidokare. Dengan demikian Kabupaten Sidokare tidak lagi menjadi daerah bagian dari Kabupaten Surabaya dan sejak itu mulai diangkat seorang bupati untuk memimpin Kabupaten Sidokare yaitu R. Notopuro (R.T.P Tjokronegoro) berasal dari Kasepuhan, putera R.A.P Tjokronegoro Bupati Surabaya, dan bertempat tinggal di kampung Pandean (sebelah selatan pasar lama sekarang), beliau mendirikan masjid di Pekauman (Masjid Abror sekarang), sedang alun-alunya pada waktu itu adalah Pasar Lama. Dalam tahun 1859 itu juga, dengan berdasarkan surat keputusan pemerintah Hindia Belanda No. 10/1859 tanggal 28 Mei 1859 Staatsblad. 1859 nama Kabupaten Sidokare diganti dengan Kabupaten Sidoarjo. Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa secara resmi terbentuknya daerah Kabupaten Sidoarjo adalah tanggal 28 Mei 1859 dan sebagai Bupati I adalah R. Notopuro (R.T.P Tjokronegoro) semula rumah Kabupaten di daerah kampung Pandean, kemudian karena suatu hal maka Bupati Tjokronegoro I dipindahkan ke kampung Pucang (Wates).

Gambar 1.3 Peta Kabupaten Sidoarjo



Sumber : <http://www.sidoarjokab.go.id/selayang/peta-adm.pdf>

Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu penyangga Ibukota Propinsi Jawa Timur merupakan daerah yang mengalami perkembangan pesat. Keberhasilan ini dicapai karena berbagai potensi yang ada di wilayahnya seperti industri dan perdagangan, pariwisata, serta usaha kecil dan menengah dapat dikemas dengan



baik dan terarah. Dengan adanya berbagai potensi daerah serta dukungan sumber daya manusia yang memadai, maka dalam perkembangannya Kabupaten Sidoarjo mampu menjadi salah satu daerah strategis bagi pengembangan perekonomian regional.

Kabupaten Sidoarjo terletak antara 112 5' dan 112 9' bujur timur dan antara 7 3' dan 7 5' lintang selatan. Batas sebelah utara adalah Kotamadya Surabaya dan Kabupaten Gresik, sebelah selatan adalah Kabupaten Pasuruan, sebelah timur adalah selat Madura dan sebelah barat adalah Kabupaten Mojokerto.

b) Topografi :

Dataran delta dengan ketinggian antar 0 s/d 25 m, ketinggian 0-3m dengan luas 19.006 Ha, meliputi 29,99%, merupakan daerah pertambakan yang berada di wilayah bagian timur

Wilayah bagian tengah yang berair tawar dengan ketinggian 3-10 meter dari permukaan laut merupakan daerah pemukiman, perdagangan dan pemerintahan. Meliputi 40,81 %.

Wilayah bagian barat dengan ketinggian 10-25 meter dari permukaan laut merupakan daerah pertanian. Meliputi 29,20%

Hidrogeologi : Daerah air tanah, payau, dan air asin mencapai luas 16.312.69 Ha.

Kedalaman air tanah rata-rata 0-5 m dari permukaan tanah.

Hidrologi : Kabupaten Sidoarjo terletak diantara dua aliran sungai yaitu kali Surabaya dan kali Porong yang merupakan cabang dari kali Brantas yang berhulu di kabupaten Malang.

Klimatologi : Beriklim tropis dengan dua musim, musim kemarau pada bulan Juni sampai bulan Oktober dan musim hujan pada bulan Nopember sampai bulan Mei

Struktur Tanah :

Alluvial kelabu seluas 6.236,37 Ha

Assosiasi Alluvial kelabu dan *Alluvial* coklat seluas 4.970,23 Ha

Alluvial Hidromart seluas 29.346,95 Ha

Gromosal kelabu tua Seluas 870,7

2. Gambaran Umum Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT)

a) Sejarah Singkat BPPT

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo membentuk dinas perijinan dan penanaman modal sesuai dengan peraturan daerah nomor 2 tahun 2001 tentang pembentukan dan susunan organisasi dinas-dinas Kabupaten Sidoarjo dan surat keputusan bupati Sidoarjo nomor 16 tahun 2001 tentang juklak perda nomor 2 tahun 2001 dengan jumlah perijinan yang ditangani sebanyak 15 jenis ijin. Kebijakan ini diambil tidak terlepas dari komitmen pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk senantiasa memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada

masyarakat secara baik dan profesional sebagai esensi pelaksanaan otonomi daerah.

Dan sebagai implementasi peraturan pemerintah nomor 41 tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah, maka ada perubahan nomenklatur menjadi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) sesuai dengan peraturan daerah nomor 21 tahun 2008 tentang organisasi perangkat daerah Kabupaten Sidoarjo dan peraturan bupati nomor 57 tahun 2008. Peraturan bupati nomor 18 tahun 2011 Peraturan bupati nomor 38 tahun 2012 tentang perubahan kedua atas peraturan bupati nomor 57 tahun 2008 tentang rincian tugas, fungsi dan tata kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. Jumlah perijinan yang ditangani menjadi 37 jenis ijin, hal ini menunjukkan konsistensi dan komitmen pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dibidang perijinan. Badan Pelayanan Perijinan Terpadu mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan penyelenggaraan serta pelayanan administrasi di bidang perijinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi dan keamanan.

b) Visi, Misi, Motto

Visi

Visi Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo adalah :

"Terwujudnya Pelayanan Satu Pintu Yang Prima"

Yakni, memberikan pelayanan perijinan secara terpadu dalam satu pintu yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang dapat mencerminkan bentuk pelayanan prima yang memenuhi prinsip-prinsip pelayanan.

Misi

Untuk mewujudkan Visi tersebut, Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) mengemban Misi sebagai berikut :

1. Mewujudkan kualitas pelayanan perijinan dan penanaman modal kepada masyarakat, pelaku usaha atau investor sesuai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008
2. Mewujudkan citra aparatur pemerintah dibidang pelayanan sesuai prinsip-prinsip pelayanan prima dengan memberikan pelayanan sederhana, mudah, jelas & pasti, terbuka, efisien, adil, cepat dan tepat waktu;
3. Mewujudkan kompetensi aparatur pelayanan perijinan dan penanaman modal menjadi tenaga trampil dalam bidangnya (profesional);
4. Mewujudkan sosialisasi, informasi dan money pelayanan perijinan, serta promosi potensi dan peluang investasi, sehingga kesadaran masyarakat, pelaku usaha atau investor semakin meningkat dalam memperoleh legalitas ijin atau usahanya.

Motto

Motto Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo :

“Kepuasan Anda Adalah Kebanggaan Kami”

c) Arah kebijakan dan strategi

Strategi BPPT sebagai berikut :

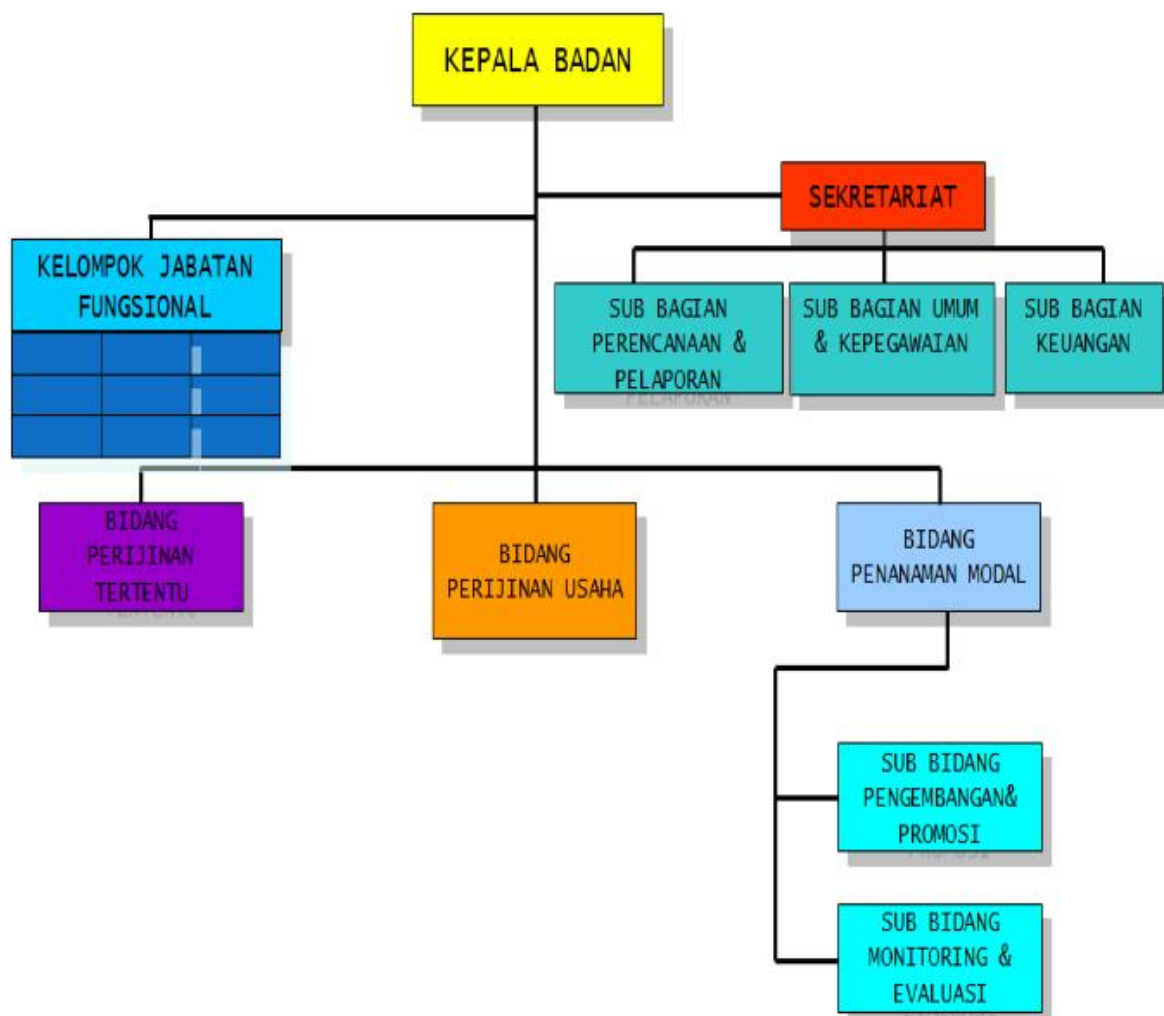
1. Meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM di bidang pelayanan sesuai kompetensinya (profesional).
2. Penerapan standar pelayanan publik dan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 secara konsisten.
3. Sosialisasi pelayanan perijinan dan penanaman modal, serta promosi potensi peluang investasi secara rutin.
4. Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan perijinan dan penanaman modal secara bertahap.
5. Menyempurnakan pengolahan database perijinan dan data potensi investasi daerah secara lengkap dan akurat.
6. Melakukan evaluasi dan revisi peraturan perundangan perijinan dan penanaman modal.

Arah Kebijakan BPPT yang menjadi prioritas pembangunan meliputi:

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik (*Pubik Service Excellence*), khususnya prioritas peningkatan pelayanan publik melalui penggabungan PTSP & PTSA, serta pengelolaan SDM pelayanan perijinan berbasis kompetensi.
2. Meningkatkan pengembangan investasi yang difokuskan pada peningkatan promosi potensi peluang investasi sebagai daya tarik investasi dari dalam dan luar negeri.

3. Meningkatkan kesadaran masyarakat dengan pemberian kemudahan perijinan serta peningkatan kualitas sistem informasi (database perijinan dan penanaman modal).

STRUKTUR ORGANISASI



Gambar 1.4 Struktur Organisasi BPPT

Sumber : <http://www.perijinan.sidoarjoab.go.id/web/profil5.jsp>



d) Dasar Hukum

Dasar hukum terbentuknya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo adalah:

1. Peraturan pemerintah nomor 41 tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah.
2. Peraturan daerah Kabupaten Sidoarjo nomor 21 tahun 2008 tentang organisasi perangkat daerah Kabupaten.
3. Peraturan bupati nomor 18 tahun 2011 tentang perubahan atas peraturan bupati Sidoarjo nomor 57 tahun 2008 tentang rincian, tugas, fungsi dan tata kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo.
4. Peraturan bupati nomor 38 tahun 2012 tentang perubahan kedua atas peraturan bupati Sidoarjo nomor 57 tahun 2008 tentang rincian, tugas, fungsi dan tata kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo.

3. Penyajian Data dan Fokus Penelitian

1. Penerapan prinsip-prinsip ISO 9001:2008 dalam mewujudkan mewujudkan *Good Governance*.

a. Aplikasi sistem *call back* dan peningkatan kemampuan SDM (fokus pelanggan)

Keberlangsungan suatu instansi pemerintah sangatlah bergantung kepada pelanggannya. Karena pelanggan dalam hal ini masyarakat menjadi tolak ukur berhasil tidaknya suatu pelayanan. Oleh karena itu, pelanggan menjadi salah satu fokus penting yang harus diperhatikan. Hal inilah yang diwujudkan oleh BPPT dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan

visi misinya bahwa memberikan pelayanan perijinan secara terpadu dalam satu pintu yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. BPPT menerapkan sebuah sistem *call back* kepada pelanggan dan pelatihan SDM yang dilakukan secara berkala dengan tujuan dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa BPPT senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat atau pemohon sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam perolehan perizinan.

Berikut wawancara peneliti dengan Bapak Pupuk selaku humas BPPT :

“Kita selalu memberikan pelayan yang baik kepada *costumer*/pemohon, seperti kita memberikan *reward* bahwa kita akan selalu *call back* apabila ada kekurangan tetapi hal itu masih tertentu saja seperti HO dan IMB mas, tetapi diharapkan yang semua belum diambil kita selalu *call back*. Kita selalu meningkatkan mutu dari segi SDM seperti pelatihan pelatihnnya salah satunya *performa*, *performa* kita setiap tahun ada *refres*, bagaimana meningkatkan pelayanan yang baik kepada *costumer service* sehingga dari *costumer service* menjadi *costumer care*. Kemudian pelatihan mengenai manajemen ISO dimana setiap yang mengikuti pelatihan akan memiliki sertifikat ISO mas, karena hal itu merupakan data kita memperoleh pelatihan kalau orang tersebut telah berhasil mengikuti pelatihan dengan baik sehingga dapat diterapkan dengan baik ketika melayani *costumer*.” (hasil wawancara, 17 April 2013 pukul 14.30).

Dikesempatan lain peneliti juga mewawancarai Pak Lukman selaku pemohon :

“Pernah mas dihubungi, kalau ngak salah saya ada kesalahan data dan kekurangan berkas-berkas kemudian dihubungi sama pegawai sini suruh datang membawa kekurangan berkasnya, jadi kita ngak perlu sampai nunggu lama kok belum jadi surat perijinanya, eh ternyata ada kekurangan, pihak sini saya rasa cukup aktif mas, mungkin karena memang mereka menjanjikan dalam pengurusan sudah ada waktu temponya.” (hasil wawancara, 24 April 2013 pukul 14.00)

Sesuai wawancara dengan narasumber diatas, dapat dilihat bahwa BPPT berupaya menerapkan sebuah sistem pelayanan perizinan seperti *call back* dan pelatihan pegawainya guna meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan

keinginan pemohon. Pandangan pengguna layanan adalah aspek utama dari sebuah pelayanan inilah yang nantinya diharapkan dapat mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan perijinan dan penanaman modal kepada masyarakat, pelaku usaha atau investor yang harus sesuai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam rangka *good governance*.

b. Pelaksanaan audit internal dan kebijakan sasaran mutu ISO (kepemimpinan)

Pemimpin merupakan elemen terpenting di dalam suatu organisasi. Keberhasilan suatu organisasi biasanya dimulai dari kecakapan pemimpin dalam memaksimalkan potensi sumber daya yang dimilikinya. Sesuai dengan salah satu misi pemerintah Kabupaten Sidoarjo adalah mewujudkan pelayanan aparatur pemerintah yang berkualitas, bersih dari KKN, professional dalam kerangka *good governance*, maka Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo bertekad untuk senantiasa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Kepemimpinan di BPPT ini dijalankan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku terkait perizinan seperti pergub no.57 tahun 2008 dan permendagri mengenai 14 indikator perizinan yang disesuaikan pula dengan kebijakan dan sasaran mutu manajemen ISO. Di dalamnya mencakup struktur organisasi dengan tugas pokok dan fungsi tiap masing-masing sub bagian.

Berikut wawancara peneliti dengan Bapak Trilaksono selaku humas BPPT:

“Bppt ini menerapkan iso dikarenakan keterkaitan dengan peraturan permendagri tentang pelayanan perizinan dan pelayanan publik tentang 14 indikator seperti kepastian, legalitas, jangka waktu. Kita kan sudah ada tugas masing-masing sub

bidang mas, jadi nanti jalannya fungsi kita masing-masing, pimpinan nantinya akan melakukan audit tersendiri diluar audit eksternal untuk mengetahui kinerja semua pegawai disini,disitu akan ada penilaian, dan untuk menghargai pegawai yang telah meningkatkan kerjanya dengan baik akan mendapatkan *reward* seperti penghargaan yang dipampang di *website* BPPT sebagai pegawai staf terbaik selama penilaian tiga bulan, ini akan memberikan motivasi tersendiri bagi tiap pegawai karena kerja mereka merasa diakui dan dihargai ”(hasil wawancara, 17 April 2013 pukul 14.00)

Pada kesempatan yang sama peneliti juga mewawancarai Ibu Endang selaku *Costumer Service* :

“Penilaian karyawan setiap tiga bulan sekali memang selalu dilaksanakan mas, jadi tidak hanya pelanggan saja yang harus kita nilai, dari segi karyawan juga dinilai karena nantinya kinerja pegawai inilah yang akan memberikan kemajuan bagi perijinan, kalau misal dari audit internal mengatakan bahwa kinerja kita bagus tentu ada bonus tersendiri dari pimpinan, disamping itu nama dan foto kita dipasang mas di *website* BPPT, jadi kita merasa dihargai kerja kita”

Dalam pelaksanaan sistem pelayanan perijinan satu pintu di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu mengacu pada pedoman ISO 9001 : 2008 yang dipakai sebagai arah kegiatan pelayanan proses perijinan, yang di dalamnya memuat :

- a) **Kebijakan Mutu** bertekad untuk senantiasa memenuhi kepuasan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan prima melalui pengembangan SDM, peningkatan proses mutu pelayanan serta teknologi informasi sesuai dengan harapan pelanggan dan perundang-undangan yang berlaku.
- b) **Sasaran Mutu**
 - 1) Jumlah ijin yang terlambat waktu penyelesaiannya (dari waktu penyelesaian yang telah ditetapkan) maksimal 3 % yang akan dicapai s/d bulan Desember 2013
 - 2) Jenis dan jangka waktu penyelesaian ijin

Dari pernyataan di atas dapat diketahui pola kepemimpinan BBPT ini disesuaikan dengan peraturan perundangan dan arah kebijakan mutu ISO dengan melakukan audit internal. Disamping itu peraturan perundang undangan yang telah berlaku mengenai pelayanan publik juga menuntut perubahan konsep pelayanan yang lebih maksimal. Aspek kepedulian pemimpin kepada bawahan terlihat dari penghargaan berupa pengakuan sebagai pegawai terbaik menjadi motivasi tersendiri bagi pegawai BPPT untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

c. Pemberian form kotak saran dan ruang publik *online* yang ditujukan kepada masyarakat (keterlibatan orang-orang)

Perhatian dan kepedulian terhadap pemohon selaku masyarakat yang sedang memerlukan legalitas akan perijinan sudah selayaknya aparat pemerintah dapat melayani dengan semaksimal mungkin. Di sisi lain masyarakat juga harus terlibat dalam proses penilaian pelayanan yang diberikan. Badan Pelayanan Terpadu juga harus senantiasa dan terus menerus mengajak masyarakat untuk berkontribusi membangun sebuah sistem pelayanan ke arah yang lebih baik sesuai harapan masyarakat, jadi semua aktor tidak hanya pegawai yang dapat terlibat didalamnya. Untuk itu BPPT sendiri menyediakan ruang publik, salah satunya media *website* dan form saran publik untuk menampung kritik dan saran yang membangun. Berikut wawancara peneliti dengan Ibu Endang salah satu pegawai perijinan :

“Kalau masalah kita berdiskusi secara besar besaran dengan masyarakat belum ada mas, tetapi ketika pemohon mengajukan berkas kita kadang kadang menayakan bagaimana kepuasan pelayanan disini, kalau tidak kita akan memberi form pendapat tentang pelayanan disini mas, disitu pemohon bisa mengisi kolom-

kolom penilaian tentang pelayanan di perijinan ini sambil menunggu berkas diteliti.”(hasil wawancara, 1 Mei 2013 pukul 15.10)

Dikeempatan yang lain peneliti mewawancarai Bapak Purnomo selaku pemohon perijinan :

“Saya belum pernah mas selama mengurus perijinan di sini diajak untuk searing atau jejak pendapat untuk memberi masukan, kalau form jejak pendapat saya juga belum pernah diberi hanya lihat saja form itu diletakkan di belakang ruangan tunggu situ, jadi mau ambil atau tidak ya terserah, orang tidak ada yang menyuruh mas,” (hasil wawancara, 1 Mei 2013 pukul 14.15)

Pada kesempatan yang sama peneliti juga mewawancarai Mas Erik selaku pemohon Perizinan :

“Kalau di *website* saya pernah buka itu ada ruang publik, kayaknya untuk bertanya informasi, terus di *website* juga ada *vote* tentang kepuasan pelayanan kalau ngak salah. Tetapi saya enggak pernah menggunakan fasilitas itu karena saya rasa ngak terlalu penting lebih enak kita menyampaikan datang langsung ke kantor, tetapi kalau diajak berdiskusi secara langsung dari pihak perijinan belum pernah mas” (hasil wawancara, 1 Mei 2013)

Sesuai hasil wawancara diatas bahwa keterlibatan masyarakat dalam menunjang kemajuan pelayanan di perijinan sangat minim. Dari pihak perijinan sendiri kurang aktif dalam memberikan dan membuat strategi untuk mengajak masyarakat lebih aktif berdialog dengan pihak perijinan guna meningkatkan mutu pelayanan. Perijinan hanya sebatas memberi ruang publik pada website mereka sebagai wadah untuk berdiskusi dengan masyarakat atau pemohon yang akan mengajukan perijinan sehingga tidak ada wacana untuk mengembangkan diskusi publik diluar area pemohon. Sehingga yang nantinya masyarakat diluar yang belum mengurus perijinan karena terkendala beberapa sebab dapat berkonsultasi dengan pihak BPPT.

Kemudian form jejak pendapat mengenai pelayanan perijinan kurang dimaksimalkan, hanya menunggu pemohon yang mau mengambil form tersebut. Seharusnya perijinan lebih berupaya untuk menyebarkan kuisioner ketika pemohon baru datang ke perijinan, sehingga hasil yang didapatkan lebih maksimal.

d. Kejelasan informasi mengenai jenis pelayanan, jangka waktu, dan retribusi perijinan (pendekatan proses)

Pendekatan pengelolaan proses dipetakan melalui *business process*. Dengan demikian, pemborosan karena proses yang tidak perlu bisa dihindari atau sebaliknya, ada proses yang tidak terlaksana karena pelaksanaan yang tidak sesuai yang berdampak pada hilangnya kepercayaan pemohon. Dalam rangka komitmen pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk senantiasa memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara baik dan profesional sebagai esensi pelaksanaan otonomi daerah khususnya di bidang perijinan, badan pelayanan perijinan kabupaten Sidoarjo menangani 37 jenis ijin yang sebelumnya hanya 15 jenis perijinan sebagai produk kebijakannya. Semua perijinan ini dilengkapi dengan jangka waktu dan *retribusi* yang dikenakan agar masyarakat mengetahui secara pasti. Berikut 37 jenis perizinan yang bisa diselesaikan di BPPT Sidoarjo :

**JENIS PELAYANAN, JANGKA WAKTU RETRIBUSI
DI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KABUPATEN
SIDOARJO**

NO	JENIS IJIN	WAKTU PENYELESAIAN (Hari Kerja)
1	Izin Lokasi *)	14
2	Persetujuan Pemanfaatan Ruang *)	14
3	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	7
4	Izin Gangguan (HO)	7
5	Izin Perubahan Status Tanah Sawah	7
6	Surat Ijin Pengambilan Air Bawah Tanah (SIPA)	7
7	Izin Reklame	4-14
8	Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	1
9	Izin Usaha Industri (IUI)	6
10	Izin Prinsip Penanaman Modal PMDN	3
11	Izin Usaha Penanaman Modal PMDN	7
12	Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Sendiri (IUKS)	7
13	Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum (IUKU)	7
14	Izin Usaha Penunjang Tenaga Listrik (IUPTL)	7
15	Izin Pendirian Rumah Sakit (Milik Pemerintah dan Swasta)	7
16	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)	7
17	Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUP2T)	7
18	Izin Usaha Toko Modern (IUTM)	7
19	Tanda Daftar Industri (TDI)	1
20	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	1
21	Tanda Daftar Gudang (TDG)	4
22	Pendaftaran Penanaman Modal PMDN	1

23	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Hotel	6
24	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Pondok Wisata/Pemondokan	6
25	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Restoran/Rumah Makan	6
26	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Boga	6
27	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Biro Perjalanan Wisata	7
28	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Cabang Biro Perjalanan Wisata	7
29	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Agen Perjalanan Wisata	7
30	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Angkutan Wisata	6
31	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Impresariat	7
32	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Informasi Pariwisata	7
33	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Kawasan Pariwisata	6
34	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Konsultan Pariwisata	7
35	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Jasa Konvensi	7
36	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Jasa Pramuwisata	7
37	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Sarana Wisata Tirta	6

Tabel 1. Jenis pelayanan, jangka waktu retribusi di Badan Pelayanan Perijinan terpadu Kan Sidoarjo.

Sumber : data BPPT kabupaten Sidoarjo tahun 2013

Dengan adanya kejelasan akan produk-produk perijinan yang ditawarkan oleh BPPT dengan mencantumkan waktu penyelesaian dan cara menghitung besarnya retribusi yang akan dikenakan pemohon, membuat proses perizinan semakin jelas dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Hal ini dikarenakan

pemohon dapat memperkirakan waktu penyelesaian dan biaya yang akan dikenakan, dan jika tidak sesuai bisa secara langsung komplain atau bertanya langsung kepada petugas karena dalam aturan tertulis sudah jelas peraturan akan penyelesaian jenis perijinan yang diajukan. Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Mutrofin selaku pegawai BPPT :

“ Kita kan pedoman ISO mas, jadi apapun proses perizinannya harus sesuai dengan standar ISO, yang penting ISO itu tepat waktu penyelesaiannya yang saya tahu sejauh ini, dan sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan dengan apa yang tertera mas, retribusi pun bisa dihitung sendiri oleh pemohon, tentunya dengan menyesuaikan kondisi dilapangan.” (hasil wawancara, 18 april 2013 pukul 14.30)

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Mas Fafan selaku pemohon beberapa perizinan yang sedang diproses:

“Dari segi pelayanan tidak masalah, tetapi yang perlu digaris bawahi proses berapa lama hari kerjanya, kalau katakanlah paket, HO, atau IMB tertera 7 hari, paket 14 hari kenapa lebih dari itu, saya sudah banyak mas mengurus izin, seperti IMB,HO, rekom. Dan izin izin itu sering terjadi keterlambatan mas melebihi batas waktunya.”(hasil wawancara, 18 april 2013 pukul 14.30)

Peneliti juga mewawancarai Bu Endang selaku *costumer service* terkait keluhan keterlambatan proses perizinan :

“Kalau soal keterlambatan minim mas, paling hanya persyaratan yang belum lengkap akhirnya kita kembalikan suruh melengkapi, tapi kalau waktu proses perizinan yang dilapangan kebanyakan masalah perizinan seperti IMB karena waktu dilapangan mungkin gambar tidak sesuai karena waktu berkas kita terima dari pemohon kan sudah ada gambar, klarifikasi kontruksi dimana persyaratan lengkap semua tetapi kan kita butuh izin lapangan, peninjauan-peninjauan itu mas yang biasanya tidak sesuai yang biasanya disebut BTS (berkas tidak sesuai) akhirnya terjadi keterlambatan, seandainya pemohon memberi berkas gambar dan kontruksi sesuai dilapangan pasti izin penyelesaian sesuai dengan waktunya.”(hasil ,wawancara 18 April 2013 pukul 15.00) .

Wawancara dengan pemohon lain Ibu Tri Susilowati terkait produk perizinan dan pelayanan :

“Kalau saya merasa selama mengurus perijinan disini tepat waktu mas seperti yang tertera, kalau misalnya terlambat seperti sekarang saya urus ini SIUP, karena ada administrasi saya yang kurang makanya saya menghadap pimpinan bukan karena prosesnya disini. Cuma kadang data kita sendiri yang tidak lengkap atau tidak sesuai, dan oleh pihak sini kemudian ditanyakan kenapa belum melengkapi persyaratan ini, akhirnya kita disuruh menghadap kesini lagi, kalau keterlambatan karena misal belum diproses karena kepenuhan pemohon yang mengajukan, hal itu belum pernah saya temukan selama saya mengurus perizinan disini mas, intinya keterlambatan dari pemohonya sendiri mas.”(hasil wawancara 18 April 2013 pukul 14.40) .

Menurut hasil wawancara diatas produk-produk pelayanan sudah sesuai dengan prosedur penyelesaian yang tertera di jenis pelayanan masing masing baik jangka waktu maupun retribusi yang harus dibayar. Adapun keterlambatan diakibatkan oleh pemohon sendiri yang belum melengkapi semua berkas, sehingga jika ada satupun berkas yang tidak lengkap pihak BPPT pun tidak dapat memproses lebih lanjut. Disamping itu ada beberapa jenis perizinan seperti IMB yang memerlukan tinjauan lapangan kadang kala berkas yang diterima pihak BPPT tidak sesuai dengan kondisi dilapangan yang akhirnya berkas dikembalikan dan ditinjau ulang.

Data Perkembangan Ijin Tahun 2009-2012

No	Jenis Ijin	2012			
		Jml ijin	Tepat waktu	Terlambat	%
1	Izin Lokasi	62	62	0	0
2	Persetujuan Pemanfaatan Ruang	638	638	0	0
3	I M B	1268	1252	16	1,26
4	Izin Gangguan (HO)	1118	1118	0	0
5	Perubahan Status Tanah Sawah	71	71	0	0
6	S I P A	176	176	0	0
7	Izin Reklame	1662	1662	0	0
8	S I U P	4424	4382	42	0,95
9	I U I	112	112	0	0
10	Izin Prinsip Penanaman Modal PMDN	14	14	0	0
11	Izin Usaha Penanaman Modal PMDN	2	2	0	0
12	Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Sendiri (IUKS)	0	0	0	0
13	Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum (IUKU)	0	0	0	0
14	Izin Usaha Penunjang Tenaga Listrik (IUPTL)	0	0	0	0
15	Izin Pendirian Rumah Sakit (Milik Pemerintah dan Swasta)	0	0	0	0
16	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)	0	0	0	0
17	Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUP2T)	0	0	0	0
18	Izin Usaha Toko Modern	61	61	0	0
19	T D I	79	78	1	1,27
20	T D P	3895	3872	23	0,59
21	T D G	36	36	0	0
22	Pendaftaran Penanaman Modal PMDN	0	0	0	0
23	TDUP Usaha Hotel	20	20	0	0
24	TDUP Usaha Restoran / Rumah Makan	12	12	0	0
25	TDUP Usaha Pondok Wisata / Pemandokan	2	2	0	0
26	TDUP Usaha Jasa Boga	7	7	0	0
27	TDUP Usaha Angkutan Wisata	0	0	0	0
28	TDUP Usaha Sarana Wisata Tirta	0	0	0	0
29	TDUP Usaha Kawasan Pariwisata	0	0	0	0
30	IDUP Biro Perjalanan Wisata	21	21	0	0
31	IDUP Cabang Biro Perjalanan Wisata	0	0	0	0
32	IDUP Agen Perjalanan Wisata	0	0	0	0
33	IDUP Pramuwisata	0	0	0	0
34	IDUP Konvensi, Pertemuan dan Pameran	0	0	0	0
35	IDUP Impresariat	0	0	0	0
36	IDUP Konsultan Pariwisata	0	0	0	0
37	IDUP Informasi Pariwisata	0	0	0	0
TOTAL		13680	13598	82	0,60

No	Jenis Ijin	2009				2010				2011			
		Jml ijin	Tepat waktu	Tet-lambat	%	Jml ijin	Tepat waktu	Tet-lambat	%	Jml ijin	Tepat waktu	Tet-lambat	%
1	Persetujuan Pemanfaatan Ruang	336	336	0	0	503	503	0	0	522	519	3	0,57
2	Perubahan Status Tanah Sawah	72	72	0	0	84	84	0	0	73	73	0	0
3	I M B	761	697	64	8,41	1036	1012	24	2,32	1093	1071	22	2,01
4	Ijin Gangguan (HO)	816	816	0	0	809	809	0	0,00	838	838	0	0
5	I U I	70	70	0	0	86	86	0	0,00	82	82	0	0
6	S I U P	2610	2596	0	0,54	3945	3831	114	2,89	4511	4400	111	2,46
7	T D P	2275	2260	14	0,66	3736	3700	36	0,96	4504	4469	35	0,77
8	T D I	48	48	15	0	74	73	1	1,35	92	91	1	1,08
9	S I P A	65	65	0	0	24	24	0	0	157	157	0	0
10	Ijin Hotel	9	9	0	0	10	10	0	0	11	11	0	0
11	Ijin Restoran / Rumah Makan	12	12	0	0	18	18	0	0	11	11	0	0
12	Ijin Pondok Wisata / Pemondokan	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
13	Tanda Daftar Gudang	10	10	0	0	26	26	0	0	34	34	0	0
14	Ijin Lokasi	22	22	0	0	65	65	0	0	63	63	0	0
15	Ijin Reklame	1429	1380	49	0,34	2447	2447	0	0	1573	1573	0	0
16	Ijin Usaha Jasa Boga	0	0	0	0	2	2	0	0	3	3	0	0
17	Ijin Usaha Angkutan Wisata	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	Ijin Usaha Sarana Wisata Tirta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Ijin Usaha Kawasan Pariwisata	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	Pendaftaran Penanaman Modal	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
21	Ijin Prinsip Penanaman Modal	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0
22	Ijin Usaha Penanaman Modal	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0
23	Ijin Usaha Ketenaga Listrikan Untuk Kepentingan Sendiri (IUKS)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	Ijin Usaha Ketenaga Listrikan Untuk Kepentingan Umum (IUKU)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	Ijin Usaha Penunjang Tenaga Listrikan (IUPTL)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		8536	8396	142	1,66	12865	12690	175	1,36	13573	13401	172	1,27

Table 2. Data perkembangan ijin tahun 2009-2012

Sumber : profil BPPT Kab. Sidoarjo tahun 2013

e. Memberikan kemudahan informasi mengenai pengaduan (pendekatan terhadap sistem manajemen)

Mengidentifikasi, memahami dan mengelola proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem untuk memberikan kontribusi pada efektifitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi perlu manajemen yang sistematis. Pada proses pengajuan perijinan oleh pemohon tidak selalu berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam hal ini ketika pengajuan berkas dan adanya berkas tidak sesuai (BTS) pihak BPPT mempunyai penanganan tersendiri dengan manajemen prosedur yang telah ditetapkan. Jika ada kesalahan yang diharuskan untuk diklarifikasi lebih lanjut ataupun penyampaian keluhan oleh pemohon bisa

disampaikan melalui media yang telah disediakan oleh BPPT baik itu menggunakan media internet, *website* atau email, form saran aduan ataupun kritik, atau mendatangi langsung kantor perijinan.

Ada dua jenis mekanisme dan penanganan pengaduan :

1. Pengaduan langsung :

Datang langsung ke Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo Jl. Pahlawan no. 141 Sidoarjo, selanjutnya akan dilayani petugas pengaduan, dengan waktu penyelesaian 2 (dua) hari kerja.

2. Pengaduan tidak langsung :

- Melalui surat menyurat, mengisi form saran dan mengisi buku pengaduan, melalui kotak saran yang disediakan di depan pintu masuk *customer service* dengan waktu penyelesaian 3 (tiga) hari kerja

- Secara elektronik melalui :

➤ Website BPPT Kabupaten Sidoarjo :

<http://www.perijinan.sidoarjokab.go.id>

➤ Email : bppt@sidoarjokab.go.id dan perijinan

sidoarjokab@yahoo.co.id

➤ Telepon : 031-8052090

➤ Fax : 031-8953472

➤ Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) melalui web site :

<http://p3m-intrasidoarjo.net>, dengan waktu penyelesaian 7 (tujuh hari kerja).

Data diatas didukung dengan pernyataan Bapak Tri mengenai penanganan keluhan melalui media massa :

“Kalau keluhan melalui media elektronik seperti *website* ada juga mas, selama Januari sampai Maret 2013, pengaduan di *website* kurang lebihnya 10, tetapi yang benar benar pengaduan hanya 2 dan selebihnya informasi, tetapi kita tetap kategorikan sebagai pengaduan semua mas, ya kita menjawab seperti izin IMB itu bagaimana,tetapi kebanyak langsung datang ke kantor untuk menanyakan secara langsung.” (hasil wawancara, 24 April 2013 pukul 14.20)

Peneliti juga mewawacarai sumber lain dari Pak Pupuk selaku Pegawai di BPPT :

“Kadang juga hanya pemberian informasi siup, terus biaya IMB gimana dan caranya, yang lain itu banyak sumber pengaduan atau sekedar minta informasi, dikarenakan investor maupun pemohon tidak hanya diregional sidoarjo saja, yang kadang kala tidak bisa datang kan bisa melauai email maupun website, sekarang 2013 banyak orang yang menggunakan jasa email mas walupun hanya sekedar menanyakan izinnya sudah selesai apa tidak, karena mungkin dianggap lebih praktis ketimbang datang langsung ke BPPT.” (hasil wawancara, 01 Mei 2013)

Sesuai hasil wawancara BPPT dalam manajemen untuk memberikan perbaikan maupun pembangunan secara berkelanjutan BPPT membuat penanganan dan mekanisme pengaduan dibeberapa media . Tetapi terlihat media yang disediakan BPPT kurang dimaksimalkan oleh penggunaan jasa layanan perizinan karena lebih banyak yang langsung datang ke BPPT. Dan ketika ada pengaduan yang masuk ke alamat email, *website*, maupun kotak saran yang disediakan di depan , pihak BPPT kurang lebih memakan 2-3hari untuk memberikan balasan kepada yang pemohon yang bersangkutan.

Ada juga sistem *online* yang memudahkan pemohon untuk mengakses sampai sejauh mana berkas-berkasnya sedang diproses, jadi tidak perlu jauh-jauh datang ataupun menanyakan langsung kepada pihak BPPT cukup membuka alamat *website* perijinan dan masuk menggunakan *username* dan *password* yang telah diberikan. Hal ini di tegaskan oleh salah satu pemohon Ibu Ida yang sedang mengurus paket I :

“Saya merasa terbantu mas melalui sistem pengecekan secara *online*, Berkas berkasnya sekarang ada dimana bisa di lihat di *online*, lha efektifnya *online* itu seperti itu, contohnya sekarang kita ngurus paket itu yang ada lima perijinan, ow sekarang sudah masuk IMB atau HO itu bisa terpantau, tinggal klik aja di *website* BPPT sudah muncul berkas itu ada dimana, tapi yang tahu izin itu sudah sampai proses mana ya kita sendiri mas sebagai pemohon, karena tanda terima berkas itu sebagai *password* itu, jadi tidak semua orang yang bisa mengakses, hanya pemohon itu saja. Jadi kita bisa memantau lima hari kedepan ini berkasku sudah sampai dimana. Soal pengaduan saya rasa belum ada mas, karena info berkas-berkas saya sudah ada di sistem *online* ini”(hasil wawancara, 24 April 2013 pukul 14 40)

**Rekapitulasi Aduan/Saran/Respon Badan Pelayanan Perizinan Terpadu
Kabupaten Sidoarjo**

No	Uraian	Tahun 2010		Tahun 2011		Tahun 2012	
		Aduan/Saran	Respon	Aduan/Saran	Respon	Aduan/Saran	Respon
1	Pengaduan Langsung	2	2	3	3	6	6
2	Pengaduan Melalui Situs Perizinan	-	-	-	-	-	-

3	Form Saran / Surat Tertulis	3	3	1	1	-	-
4	Pengaduan melalui P3M	5	5	16	16	9	9
	Total	10	10	20	20	15	15

Table 3. Rekapitulasi aduan/saran/respon Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo.

Sumber : data profil BPPT Kab.Sidoarjo 2013

f. Memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan sopan sesuai dengan standar ISO

Standar pelayanan menjadi hal yang wajib dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan dijadikan acuan. Ini merupakan standar pelayanan yang harus selalu dipertahankan dan ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dari standar pelayanan yang ditetapkan BPPT dicantumkan beberapa prinsip-prinsip pelayanan publik seperti: kesederhanaan, keamanan, efiseinsi, ketepatan waktu, kejelasan, keterbukaan, efektivitas dan keadilan merata menjadi tolak ukuran kinerja petugas BPPT dalam mengaplikasikan semua prinsip itu ketika memberikan pelayanan kepada pemohon. Seperti wawancara berikut dengan Ibu Lita selaku *costumer service* :

“ Kalau standart management ISO saya kurang paham,tetapi standar pelayanan kita juga kan mengacu pada prinsip pelayanan yang seperti tertera pada prinsip pelayanan yang dipajang itu mas, ya kita harus mengacu pada prosedur acuan

pelayanan tersebut. Kita sendiri ketika menghadapi pemohon harus bersikap ramah artinya dari segi bahasa penyampaian kita sopan dengan kami jelaskan secara lengkap apa saja persyaratan-persyaratannya sampai pemohon merasa paham mas, kalau ada persyaratan yang kurang kita jelaskan secara lengkap biar pemohon tidak bolak balik ke sini mas, dari segi waktu penyelesaiannya juga kita harus sesuai dengan waktu penyelesaian yang ditetapkan seperti SIUP 1hari jadi, ya harus bisa tepat waktu, supaya pelanggan merasa puas dengan pelayanan kita.”(hasil wawancara, 24 April 2013 pukul 14.50)

Selanjutnya di kesempatan lain peneliti juga mewawancarai Bapak Fafan selaku pemohon perizinan yang menyatakan bahwa:

“ Pelayanan di perizinan disini cukup memuaskan, mungkin hanya fasilitas ruang yang kurang luas, dan tempat parkir juga kurang nyaman karena banjir jika musim hujan. Kemudian *costumer servis* yang hanya lima orang saja dibandingkan dengan segini banyaknya orang yang mengurus perijinan saya rasa perlu ditambah. Inikan kali pertama saya mengurus perizinan di BPPT, saya belum tahu apa-apa tapi sudah dengan baik di arahkan oleh salah satu *costumer* disini tentang persyaratan apa saja yang harus dilengkapi, caranya bagaimana, dan dibantu juga cara pengisiannya, istilahnya saya merasa terbantu mas dengan pelayanan disini.” (hasil wawancara, 24 April 2013 pukul 14.00)



Gambar 1.5 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Sumber : Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kab.Sidoarjo

Sesuai hasil wawancara di atas acuan pelayanan menjadi prosedur yang harus dilakukan semua pegawai perizinan sebagai tanggung jawab kepada *costumer*. Acuan pelayanan sendiri ditetapkan oleh BPPT dengan kedelapan prinsipnya, dimaksudkan standar atau acuan pelayanan dapat membantu pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat pelangganya yang mengarah kepada *good governance*. Dalam standar yang diterapkan BPPT dapat dilihat dengan jelas persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

g. Penilaian tingkat kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui Indeks kepuasan Pelanggan/IKM. (pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan)

Keputusan yang efektif adalah keputusan didasarkan pada analisis data dan informasi yang benar. Di badan pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam membuat kebijakan selanjutnya yang akan dilaksanakan dengan menggunakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) oleh lembaga independent dari unsur perguruan tinggi, konsultan, dan LSM yang dilaksanakan setahun sekali, sesuai dengan kepmenpan nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 dengan 14 indikator pelayanan. Dengan ini perijinan berharap dapat membuat sebuah keputusan dilandasi dengan fakta kebutuhan yang benar akan permintaan pemohon/masyarakat.

Adapun 14 indikator pelayanan dalam membuat sebuah penilaian IKM adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan pelayanan
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

Hal tersebut juga dipaparkan oleh Bapak Tri Laksono selaku humas BPPT :

“Jadi seperti ini, untuk penilain indeks kepuasan masyarakat kita kan bekerja sama dengan pihak luar dari swasta mas jadi dengan seperti ini masyarakat lebih bisa melihat secara objektif hasil penilaiannya dari tingkat pelayanan disini, kemudian dari sini kita akan mendapat sebuah data tentang bagaimana pelayanan sejauh ini, dan data itu kita jadikan acuan untuk perbaikan dikemudian hari.”(hasil wawancara, 24 April 2013 pukul 14.25)

Dikeempatan yang sama peneliti juga mewawancarai Pak Pupuk salah satu pegawai :

“ Indeks kepuasan masyarakat (IKM) ini kita bukan melaksanakan sendiri tetapi dilakukan oleh pihak ketiga kita bekerjasama dengan PT Surveyor, akademis, PT lainnya untuk melakukan *survey* kepuasan masyarakat setiap tahunnya yang dilakukannya sekali setahun, dan selama tahun tahun 2012 meningkat hingga 83,7% dari tahun sebelumnya yang hanya 79,06%. Kita selalu mengganti lembaga *survey* setiap tahunnya mas, karena kalau hanya satu lembaga *survey* takutnya penilaian dari masyarakat hasil IKM ini dibuat-buat karena hanya satu lembaga *survey*.” (hasil wawancara, 24 April 2013 pukul 14.45)

Menurut hasil wawancara peneliti diatas, Badan perijinan secara berkala setiap setahun sekali bekerjasama dengan lembaga *survey* dari luar instansi

pemerintah guna memperoleh hasil *survey* mengenai indeks kepuasan masyarakat (IKM). Pedoman yang dipegang oleh lembaga *survey* yaitu 14 indikator yang sesuai dengan kepmenpan no 25 tahun 2004. Dari hasil *survey* inilah bisa dijadikan acuan sebagai pedoman penerapan ISO telah dilaksanakan dengan sesuai kajian mutu. Dengan data ini juga bisa menjadi pijakan selanjutnya dalam menerapkan sebuah pelayanan yang jauh lebih baik dari kekurangan yang telah dianalisis oleh lembaga *survey*. Disamping itu masyarakat juga dapat mengetahui sejauh mana kinerja BPPT dalam memberikan pelayanan perijinan dilihat dari IKM tersebut.

**DATA HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2008 – 2012**

TAHUN DAN NILAI	KETERANGAN
1. TAHUN 2008 : 79,58%	CV. MITRA AGUNG CONSULTANT BUSSINESS MANAGEMENT SURABAYA
2. TAHUN 2009 : 80,62 %	CV. MITRA AGUNG CONSULTANT BUSSINESS MANAGEMENT SURABAYA
3. TAHUN 2010 : 80,80 %	PT. SURVEYOR CABANG SURABAYA
4. TAHUN 2011 : 79,06 %	BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SIDOARJO (BERDASARKAN 5 IZIN YAITU IMB, IZIN REKLAME, SIUP, TDI, HO)
5. TAHUN 2012 : 82,37 %	CV. ENER 31 SURABAYA

Table 4. Data hasil Survei IKM tahun 2008-2012

Sumber : data profil BPPT tahun 2013

h. Pengurusan sistem perizinan paket *online* dan sosialisasi perijinan melalui media spanduk, banner di Badan Perijinan Kab.Sidoarjo (hub. pemasok yang saling menguntungkan)

Untuk meningkatkan pertumbuhan pengurusan perizinan di Kabupaten Sidoarjo, BPPT harus mempunyai strategi dalam menarik minat masyarakat untuk lebih peduli dalam memperoleh izin usaha sehingga masyarakat dapat mendapat apa yang diinginkan melalui pelayanan terbaik dan BPPT dapat meningkatkan kepercayaan publik maka dari itu untuk lebih meningkatkan kualitas produk kebijakan perijinan, BPPT melakukan inovasi berupa perizinan satu paket yang dibagi menjadi dua paket untuk mempermudah pemohon jika ingin mengurus beberapa perizinan yang bisa dijadikan satu dengan waktu yang lebih efisien. Berikut ini adalah perizinan satu paket :

JENIS DAN WAKTU PENYELESAIAN IJIN 1 (SATU) PAKET

No.	Jenis Paket / Ijin	Waktu Penyelesaian	Besarnya Retribusi	Keterangan
1.	Paket I : Perubahan Status Tanah Sawah, IMB, HO, SIUP, TDP dan TDI (IMB, HO, SIUP, TDP dan TDI)	14	<u>Retribusi IMB :</u> $R = L \times l_t \times l \times TB$ (Bang. Gedung) $R = V \times l_p \times l \times TB$ (Bang. NonGedung) Retribusi Balik Nama = $10 \% \times R$ <u>Retribusi HO :</u> $RUUG = TL \times IK \times IG \times LRTU \times 100 \%$ $RUUG = TL \times IK \times IG \times LRTU \times 50 \%$	Sesuai Perbup No. 39 / 2011

2	Paket II :		<u>Retribusi IMB :</u>	
	Perubahan Status Tanah Sawah, IMB, dan HO, (IMB dan HO)	10	<u>Retribusi IMB :</u> $R = L \times l_t \times l \times TB$ (Bang. Gedung) $R = V \times l_p \times l \times TB$ (Bang. NonGedung) Retribusi Balik Nama = $10 \% \times R$ <u>Retribusi HO :</u> $RUUG = TL \times IK \times IG \times LRTU \times 100 \%$ $RUUG = TL \times IK \times IG \times LRTU \times 50 \%$	Sesuai Perbup No. 39 / 2011

Tabel 5. Jenis dan waktu penyelesaian ijin 1 (satu) paket
Sumber : data Profil BPPT Kab. Sidoarjo

Di samping itu media publikasi menjadi strategi paling penting bagi semua instansi pemerintah dalam menunjang program-program maupun kebijakannya untuk disosialisasikan kepada masyarakat, termasuk Badan Pelayanan Perijinan terpadu kabupaten Sidoarjo. Dalam mensosialisasikan bentuk-bentuk produk perizinan pihak BPPT memiliki beberapa media publikasi guna menunjang kegiatan perizinan sekaligus informasi kepada masyarakat. Berikut wawancara peneliti dengan Bapak Tri Laksono selaku Humas BPPT :

”Kita punya media publikasi seperti reklame mas salah satunya, di bunderan GOR Sidoarjo, spanduk dan baliho ada. Di *website* BPPT kita secara berkala juga mempromosikan program-program baru yang ada mas, kemudian kegiatan-kegiatan juga kita *upload*.”(hasil wawancara, 17 April 2013 pukul 14.00)

Selanjutnya dikesempatan yang lain peneliti juga mewawancarai Pak Budi selaku pemohon :

“Kalau dulu pertama saya mengurus perijinan tahunya dari brosur mas di situ sudah tertera jenis perijinananya serta tata caranya, di samping itu media kayak internet saya juga tahu yang untuk mengurus ijin paketan itu, cuma ya info untuk

mengurus paketan secara merata belum tertera jelas di *website* itu, kalau pamflet yang besar belum pernah melihat mas, paling tadi di depan kantor BPPT ini ada satu di depan tadi” (hasil wawancara, 01 Mei 2013 pukul 14.00)

Peneliti juga mewawancarai pemohon yang lain Mas Rizky untuk menilai sejauh mana informasi yang diketahui melalui media publikasi :

“Untuk masalah pengurusan perizinan selama ini saya dari alamat *websitenya* tapi kan kita belum tahu yang dituliskan di infonya ini namanya apa untuk apa kan belum jelas, mesti harus datang dan menayakan langsung ke *costumernya* mas, saya juga sebelum kesini buka *websitenya* dulu kok mas untuk cari info, karena sebelumnya kan saya minta di uruskan orang.” (hasil wawancara, 01 Mei 2013 pukul 14.15)

Dari hasil wawancara diatas media publikasi yang digunakan oleh pihak BPPT itu mencakup beberapa media seperti reklame, baliho, spanduk dan brosur-brosur yang berisi informasi perijinan. Dari beberapa pemohon juga sudah mengetahui informasi terlebih dahulu dari brosur maupun media publikasi yang lain sebelum mengurus perijinan, akan tetapi didalam media publikasi yang digunakan BPPT belum disosialisasikan maksimal seperti belum tersebarnya media publikasi seperti baliho dan pamflet secara merata di tempat-tempat strategis. Kemudian info yang tertera di brosur masih minim sehingga pemohon harus terlebih dahulu datang ke kantor menemui *costumer service* untuk bertanya secara langsung.

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sebagai kerangka

Good Governance.

1. Faktor Pendukung

a. Pemberian Pelayanan disesuaikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Standar Pelayanan Publik (SPP)

Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo yang menangani pengurusan perizinan sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam memberikan pelayanan kepada pemohon yang akan mengurus perijinan. Hal ini menjadi keunggulan yang dimiliki oleh BPPT, hal ini juga diperkuat lagi dengan diterapkannya standart pelayanan publik (SPP) sebagai penunjang ISO tersebut. Kedua standar pelayanan ini telah ditampilkan di ruang pelayanan dan media *website* perijinan agar masyarakat mengetahui bahwa BPPT sudah menerapkan standar yang bisa dipertanggungjawabkan. Standart pelayanan ini bisa dijadikan sebuah kepercayaan masyarakat pengguna jasa pelayanan perijinan bahwa pelayanan disini diberikan yang terbaik. Selain itu para pegawai BPPT mempunyai standar dalam meningkatkan kinerjanya dengan berpedoman pada standar manajemen mutu ISO 9001:2008 dan standar pelayanan publik agar kualitas pelayan tetap terjaga dengan baik. Berikut wawancara peneliti dengan Bapak Tri Laksono selaku pegawai humas perijinan :

“Sertifikasi ISO 9001:2008 ini menjadi salah satu pedoman yang penting selain pedoman pelayanan yang lain dan juga keunggulan kami dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Seperti yang kita tahu ISO itu yang mengeluarkan pihak ketiga/swasta dari PT Sucofindo Unit SICS Jakarta yang bertindak sebagai pengarah dan auditor, jadi sifatnya lebih terbuka penilainnya. Sertifikasi yang seperti inilah yang akan membawa dampak positif dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat dalam mengurus perijinan karena standar pelayanan dimana ketepatan waktu dan pelayanan bisa terukur dengan baik. Sekaligus membawa dampak bagi pegawai karena telah memiliki acuan dalam bekerja sesuai dengan bidangnya” (hasil wawancara, 01 Mei 2013 pukul 13.45)



Gambar 1.6 Sertifikasi ISO 9001:2008

Sumber : Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kab. Sidoarjo

b. Inovasi pelayanan melalui perizinan melalui perizinan paket I dan II

Dari tahun ketahun Kabupaten Sidoarjo senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan termasuk di bidang perijinan. Sesuai dengan Permendagri nomer 24 tahun 2006 tentang pembentukan pelayanan terpadu satu pintu, kemudian penambahan perizinan dari tahun ke tahun sesuai SK bupati nomer 18 tahun 2011 hanya ada 25 jenis perizinan kemudian diubah kembali sesuai SK bupati nomer 38 tahun 2012 badan perijinan terpadu resmi mengurus 37 jenis perijinan. Hal ini menunjukkan konsistensi dan komitmen Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam rangka meningkatkan pelayanan prima kepada

masyarakat dibidang perijinan. Selain itu untuk menunjang kebutuhan masyarakat akan perizinan BPPT memberikan kemudahan dalam pengurusan perizinan satu paket dimana beberapa izin dijadikan kedalam satu pengurusan agar lebih efisien dan efektif. Ijin satu paket ini dapat digunakan masyarakat yang membutuhkan beberapa perizinan tetapi tidak memerlukan waktu yang lama. Berikut wawancara dengan Pak Pupuk :

“Disini kita melakukan inovasi mas berupa perijinan paket I dan II, kita sendiri melihat kebutuhan masyarakat akan legalitas perijinan semakin meningkat dari tahun ke tahun, dan biasanya seorang pemohon tidak hanya mengurus satu perijinan saja, maka dari itu kita menerbitkan kebijakan baru berupa perijinan paket satu dan dua yang mana bisa mengurus beberapa izin sekaligus tanpa repot-repot satu persatu. Inilah yang kita laksanakan dan menjadi minat tersendiri untuk masyarakat.” (hasil wawancara, 01 Mei 2013 pukul 15.15)

c. Adanya kerjasama dengan pihak diluar Badan Perizinan dalam menilai kualitas pelayanan.

Penilaian menjadi hal penting dalam sebuah kinerja suatu instansi pemerintah. Dengan adanya penilaian secara terbuka akan menjadikan suatu acuan tersendiri dalam meningkatkan mutu maupun kualitas kinerja pelayanan. Di badan pelayanan perijinan mempunyai strategi sendiri dalam menilai kinerja pelayanannya dengan bekerjasama dengan lembaga *survey* diluar instansi pemerintah. Dari sinilah lembaga *survey* akan melakukan penilaian kepada masyarakat tentang pelayanan perijinan yang mana disebut Indeks kepuasan Masyarakat (IKM). Dari IKM inilah menjadi stategi BPPT untuk memperlihatkan kepada masyarakat bahwa BPPT ini mempunyai kinerja pelayanan dengan baik menurut penilaian masyarakat yang telah mengurus perijinan. Masyarakat juga secara berkala dapat mengeluarkan pendapat dan menilai seberapa jauh ketepatan

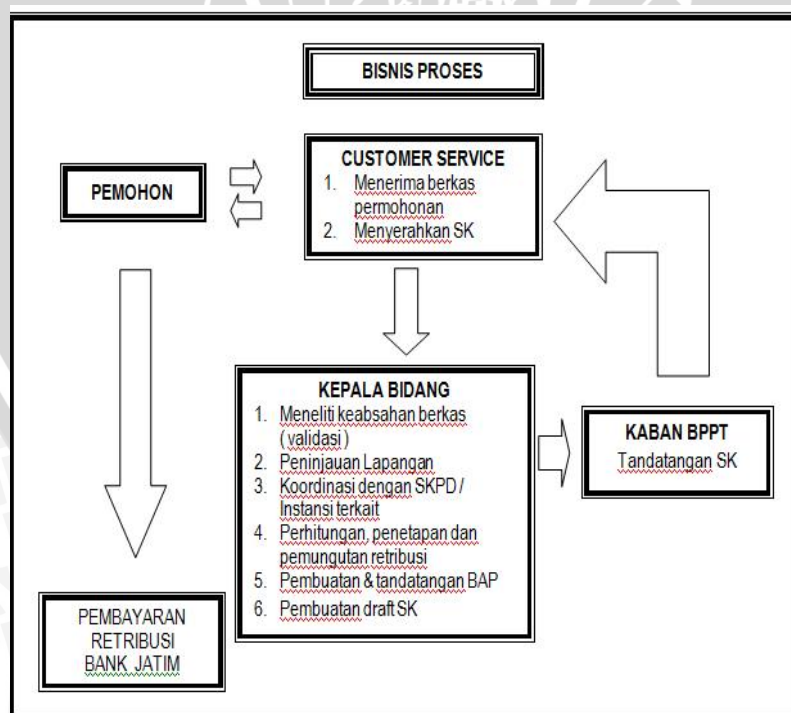
waktu dan keterbukaan pelayanan dengan ikut berkontribusi memberikan penilaiannya yang akan dijadikan indeks kepuasan masyarakat.

2. Faktor Penghambat

a. Kesalahan data pemohon saat penyerahan berkas dan regulasi kewenangan pemerintah pusat maupun SKPD terkait.

Dalam mengurus sebuah perijinan harus melalui prosedur yang telah ditetapkan. Secara singkat prosedur penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo mulai dari proses permohonan masuk sampai dengan pengambilan surat keputusan di *Customer Service* (satu pintu) sebagai berikut :

Prosedur dan Mekanisme Pelayanan Perijinan



Gambar 1.7 Prosedur dan Mekanisme Pelayanan Perijinan
Sumber : data profil BPPT Kab. Sidoarjo tahun 2013

Selama ini ketika pemohon menerima berkas yang diberikan oleh *costumer* sering kali ketika kembali untuk mengembalikan berkas belum memenuhi semua persyaratan sehingga pemohon harus kembali melengkapi data. Dan akhirnya waktu yang dibutuhkan untuk mengurus perijinan menjadi lebih panjang tersedat di berkas pengajuan. Selain itu ketika mengurus IMB atau perijinan pelayanan yang memerlukan tinjauan lapangan, seringkali gambar yang diterima tidak sesuai dengan aslinya atau berkas tidak sesuai(BTS). Hal inilah yang membuat jangka waktu penyelesaian yang ditetapkan melebihi jangka waktu yang seharusnya.

Pengurusan perijinan juga tidak semata hanya melibatkan satu pihak saja, di samping BPPT ada juga kordinasi dengan SKPD dan dinas terkait semisal Badan Lingkungan Hidup untuk analisis dampak lingkungan (AMDAL). Waktu yang belum tentu bisa bersamaan dalam peninjauan inilah yang bisa menimbulkan keterlambatan.

b. Kurangnya sosialisasi dan informasi penunjang kepada masyarakat pemohon perizinan.

Media informasi sebagai akses utama masyarakat untuk mengetahui produk maupun kebijakan pemerintah. Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu memiliki beberapa akses yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk mengurus perijinan ataupun sekedar mencari informasi terlebih dahulu. Pertama melalui media *website* BPPT sendiri. Disitu tersedia tentang profil dan jenis perijinan yang bisa diajukan. Terdapat juga alur proses ketika mengurus perijinan.

Kemudian pamflet yang dipasang di jalan dan depan kantor perijinan. Semua itu dimaksudkan agar mempermudah masyarakat untuk dapat mengetahui bagaimana proses perijinan ketika sedang di proses.

Tetapi kenyataan dilapangan hanya sebagian masyarakat yang paham akan informasi yang disajikan oleh BPPT melalui media informasi yang disediakan dan sosialisasi yang dilakukan badan perijinan. Dan rata-rata orang yang mengetahui informasi melalui media seperti *website* belum secara jelas mengetahui maksud maupun prosedur perijinan. Hal tersebut seperti diungkapkan Bapak Adi selaku pemohon kepada peneliti :

“ Untuk masalah informasi pengurusan perijinan saya sudah tahu mas seperti *websitenya* BPPT itu, tetapi kalau hanya melihat di *website* saya belum merasa paham bagaimana syarat-syarat yang dibutuhkan untuk mengurus sebuah ijin, hanya mungkin mengetahui alurnya saja, persoalan alur ini maksudnya apa dan persyaratannya seperti apa ya harus datang langsung ke kantornya mas. ” (hasil wawancara, 01 Mei 2013 pukul 14.25)

Di kesempatan lain peneliti mewawancari Pak Tri pegawai humas :

“Mengenai informasi dari *website* itu sudah ada mas alur prosesnya cara mengurus perijinan cuma mungkin sekarang konten isinya masih dalam proses perbaikan, di media lain seperti di baliho dan pamflet juga kita pasang tetapi masih bertahap belum di banyak tempat. Untuk mengajak masyarakat berdiskusi secara umum mungkin belum mas, hanya saja sebatas kita berdiskusi dengan pemohon, dan dinas-dinas terkait untuk urusan perijinan pemohon tersebut.” (hasil wawancara, 01 Mei 2013 pukul 14.20)

Dari wawancara diatas ketersediaan informasi yang minim juga salah satu penghambat yang akan mengurangi masyarakat yang ingin mengurus perijinan.

Disamping kurangnya sosialisasi belum jelasnya informasi yang disajikan.

Seandainya saja informasi dan sosialisai dilakukan secara maksimal akan

meningkatkan jumlah *investasi* penanaman modal dan perijinan di Kabupaten Sidoarjo.

B. Analisis dan Interpretasi data

Pada tahap ini akan dilakukan analisis dan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan telah disajikan diatas. Berikut peneliti akan memaparkan analisis dan pembahasan data yang telah ada dan sesuai dengan fokus penelitian secara berurutan berkaitan dengan penerapan implementasi ISO dengan terwujudnya *Good Governance*.

1. Penerapan prinsip-prinsip ISO 9001:2008 dalam mewujudkan mewujudkan *Good Governance*.

a. Aplikasi sistem *call back* dan peningkatan kemampuan SDM

Semua aktifitas perencanaan dan implementasi sistem semata-mata untuk memuaskan *customer* atau pemohon. Hal inilah yang ingin diterapkan BPPT dalam sistem *call back* dan peningkatan kemampuan SDM secara berkala guna memenuhi keinginan pemohon dalam memperoleh pelayanan terbaik.

Dimana *costumer* / pemohon merupakan kunci untuk meraih tujuan utama dalam pelayanan. Sesuai dengan prinsip ISO pada fokus pelanggan yang dikemukakan Gaspersz (2001,75-84) kelangsungan hidup organisasi ditentukan bagaimana pandangan pelanggan terhadap organisasi. Sehingga organisasi pemerintah harus dapat mengerti dan memahami kebutuhan pelanggan baik

kebutuhan sekarang maupun kebutuhan masa depan dan berusaha untuk memenuhi persyaratan pelanggan serta berupaya untuk melebihi harapannya. Fokus pada pelanggan pelanggan hanya mungkin jika harapan pelanggan diketahui dengan pasti. Untuk dapat mengetahui harapan pelanggan, maka perlu mengidentifikasi segmen pasar terlebih dahulu. Setiap segmen mempunyai pelanggan yang berbeda termasuk kebutuhan dan harapan pelanggan.

Badan pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Sidoarjo yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 diharuskan memiliki strategi khusus untuk terus menerus memantau kepuasan pelanggan. Strategi dalam inovasi yang diterapkan BPPT ini bersinggungan dengan prinsip *good governance* mengenai orientasi pada *consensus (consensus orientation)* yang dikemukakan oleh UNDP (LAN, 2000:7) bahwa pemerintahan yang baik (*good governance*) akan bertindak sebagai penengah (*mediator*) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah. Penerapan *call back* oleh BPPT akan meningkatkan kepuasan masyarakat karena mereka merasa diperhatikan karena pegawai lebih aktif dalam memberikan pelayanan. Disamping itu pelatihan yang kemampuan yang diperuntukkan pegawai sesuai dengan standar ISO di sesuaikan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kemampuan dan keahlian yang diberikan disesuaikan juga dengan keterampilan dan keahlian yang merupakan tugas pokok mereka masing-masing sesuai dengan bidangnya.

b. Pelaksanaan Audit internal dan kebijakan sasaran mutu ISO

Seorang pemimpin mempunyai andil yang besar dalam menentukan arah dan tujuan perusahaan. Oleh karena itu, seorang pemimpin juga harus memiliki kemampuan menciptakan visi sekaligus mewujudkannya menjadi kenyataan. Tanggung jawab seorang pemimpin menjadi dasar penting dalam sebuah penerapan management ISO, karena dalam hal ini kepala BPPT inilah yang akan mengarahkan pegawai pelayanan perijinan untuk selalu bekerja sesuai dengan fungsi dengan baik. Disamping itu manfaat yang akan dirasakan dengan menerapkan ketegasan dan wibawa seorang pemimpin ini antara lain orang-orang akan memahami dan termotivasi menuju sasaran dan tujuan perusahaan, aktivitas-aktivitas akan dievaluasi, disesuaikan dan diterapkan dalam satu kesatuan cara, meminimalkan kesalahan komunikasi di antara tingkat-tingkat dalam organisasi, menimbulkan keinginan untuk berpartisipasi dan berkontribusi untuk perbaikan yang berkelanjutan.

c. Pemberian form kotak saran dan ruang publik online yang ditujukan kepada masyarakat

Keterlibatan personel merupakan dasar yang penting dalam prinsip manajemen mutu. Personel pada semua tingkatan adalah modal utama perusahaan, dimana keterlibatan kemampuannya secara penuh sangat bermanfaat bagi instansi pemerintah. Hal ini dilakukan BPPT dengan cara memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan saran dan kritik yang disediakan melalui kotak saran dan ruang publik secara *online* guna memberikan kontribusi positif untuk

kemajuan pelayanan perijinan. Menurut *United Nations Development Program* (LAN, 2000:7), Setiap warga Negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara *konstruktif*.

Kebebasan masyarakat dalam hal mengajukan masukan pada badan pelayanan perijinan maka akan menghasilkan rasa memiliki dan tanggung jawab dalam memecahkan masalah. Hal ini akan memicu pegawai untuk aktif dalam melihat peluang untuk peningkatan, kompetensi, pengetahuan, dan pengalaman sesuai dengan keluhan dan saran masyarakat. Hal ini tidak diartikan membiarkan pegawai pemerintah untuk memutuskan caranya dalam melakukan segala sesuatu. Dalam hal ini semua pegawai harus tetap berada dalam koridor yang benar yaitu dengan mematuhi semua standar yang telah ditetapkan. Sesuai dengan kualitas ISO 9001 pada prinsip ketiga menurut Gaspersz (2001,75-84) keterlibatan orang-orang secara penuh terhadap penerapan standar ini merupakan faktor penting dalam rangka memberikan komitmen bersama, menumbuhkembangkan inovasi dan kreativitas, sehingga semuanya ikut bertanggungjawab terhadap masalah yang dihadapi beserta solusinya terhadap masalah yang mungkin timbul.

d. Kejelasan informasi mengenai jenis pelayanan, jangka waktu, dan retribusi perijinan

Dalam konteks ISO 9001:2008, pendekatan proses mensyaratkan organisasi untuk melakukan identifikasi, penerapan, pengelolaan, dan melakukan

peningkatan berkelanjutan (*continual improvement*) proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu, dan mengelola interaksi masing-masing proses yang bertujuan untuk mencapai sasaran organisasi. Pada proses pemberian informasi mengenai jenis perijinan yang bisa diselesaikan hingga biaya retribusi telah diberikan secara jelas kepada pemohon. Kejelasan informasi ini memberikan manfaat kepada masyarakat akan kemudahan dalam mengurus perijinan. Dimana masyarakat yang akan dan telah mengurus perijinan secara keseluruhan terbantu akan prosedur perijinan yang telah ditetapkan pihak BPPT. Seperti yang diketahui standart jangka waktu perijinan dan waktu retribusi yang telah memenuhi standar ISO ini sesuai dengan tujuan pemerintah dalam mewujudkan *good governance* pada prinsip transparansi. Menurut *United Nations Development Program* (LAN, 2000:7), Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.

e. **Memberikan kemudahan informasi mengenai pengaduan**

Pola pengelolaannya sistem pengaduan di BPPT dalam menerapkan dua sistem pengaduan masyarakat, sistem ini bertujuan memperbaiki cara dalam menghilangkan penyebab masalah keluhan masyarakat akan kekurangan maupun kesalahan yang dilakukan pihak perijinan dan melakukan *improvement* untuk menghilangkan potensi masalah dengan cara menampung semua keluhan masyarakat yang masuk. Seperti yang diungkap dalam mewujudkan *good*

governance menurut UNDP (LAN, 2000:7), semua warga negara, baik laki-laki maupun perempuan, mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka. Maka dari inilah sistem ini dikatakan penting untuk memberikan keadilan kepada masyarakat yang ingin mengajukan keluhan tanpa ada perbedaan pemohon satu dengan yang lain. Tetapi sayangnya minimnya pengaduan masyarakat akan pemanfaatan sistem pengaduan ini berdasarkan data yang ada dari tahun 2010 – 2012 hanya sekitar 10 sampai 20 pengaduan setiap tahun. Ini membuktikan bahwa belum maksimalnya masyarakat dalam mengungkapkan apa yang dirasakan selama mengurus perijinan, jika masyarakat dapat secara terbuka dalam memberikan masukannya, maka akan berdampak untuk kemajuan pelayanan perijinan.

f. Memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan sopan sesuai dengan standar ISO 9001:2008

Peningkatan berkesinambungan harus menjadi sasaran utama dalam memberikan pelayanan yang efektif. Berdasarkan hal itu diharapkan semua pegawai dapat konsisten dalam memberikan pelayanan berdasarkan pedoman yang telah ditetapkan. Sehingga para pemohon perijinan merasa diperlakukan sebagai subjek pelayanan di badan pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Sidoarjo. Cara pemberian pelayanan yang baik, ramah, dan sopan senantiasa ditunjukkan para *costumer service* kepada setiap pemohon perijinan. Karena pada dasarnya masyarakat adalah inti utama dari pelayanan, seperti yang dikemukakan

Miftah Thoha (2000:5), mengartikan *good governance* sebagai suatu tata pemerintahan yang baik adalah untuk lebih menekankan bahwa orientasi administrasi publik saat ini sedang diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan rakyat. Dalam tata kelola pemerintahan yang baik juga diharuskan setiap instansi pemerintah untuk dapat menerapkan pelayanan yang terbaik bagi pelangganya. Para pegawai perijinan dituntut untuk mempunyai pemahaman yang luas mengenai aspek pelayanan yang benar-benar dapat memenuhi kebutuhan pemohon akan perijinan. Sesuai dengan visi strategi (*strategic vision*) dalam *good governance*, para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini.

g. Penilaian tingkat kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM)

Setiap keputusan dalam implementasi sistem selalu didasarkan pada fakta dan data. Tidak ada data (bukti implementasi) sama dengan tidak dilaksanakannya sistem ISO 9001:2008. Keputusan yang efektif adalah keputusan yang berdasarkan analisis data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan. Untuk itu badan pelayanan perizinan bekerjasama dengan pihak swasta dalam menilai kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan secara objektif karena penilaian bukan dari pihak internal sendiri. *Indeks* kepuasan pelanggan menjadi tanggung jawab semua pihak yang berurusan dengan perizinan, dimana

masyarakat harus memberikan penilaian dengan sebenar-benarnya kemudian pihak swasta melakukan penilaian sesuai dengan data yang ada, terakhir pemerintah mengambil langkah-langkah strategis dalam pembuatan keputusan sesuai dengan apa yang menjadi penilaian masyarakat. Dengan demikian semua pihak bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan publik dalam *good governance*. Sesuai dengan prinsip akuntabilitas *good governance* menurut *United Nations Development Program* (LAN, 2000:7) para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholders*. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

h. Pengurusan sistem perizinan paket *online* dan Sosialisasi perizinan melalui media spanduk, banner di Badan Perizinan Kab.Sidoarjo

Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan publik, mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan hasil berguna, mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas (Sedarmayanti, 2004:83). Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo telah berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan mempermudah pengurusan perizinan. Dengan media spanduk

dan banner badan perijinan yang berisikan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perijinan secara *responsive* BPPT berupaya dalam meningkatkan pelayanan.

Inovasi yang terus dikembangkan oleh badan perijinan sampai dengan penggabungan beberapa pengurusan perijinan menjadi satu paket. Ini merupakan inovasi dengan melihat kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat akan pelayanan yang prima dengan pertimbangan kemampuan semua pegawai dalam menyelesaikan semua tugasnya dan fungsinya. Perijinan paket *online* mempunyai beberapa manfaat, dimana secara efisien para pemohon dapat menghemat waktu dan biaya jika harus mengurus perijinan yang banyak dengan perijinan paket, kemudian secara efektif dapat tercapainya tujuan untuk memperoleh beberapa perijinan secara bersamaan. Seperti efektifitas dan efisiensi dalam *good governance* menurut UNDP (LAN, 2000:7) proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin.

2. Faktor penghambat dan pendukung

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis ada beberapa faktor yang dianggap mampu mewujudkan *good governance* melalui ISO 9001:2008 di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo yaitu :

1.1. Pendukung

- a. Pemberian Pelayanan disesuaikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Standar Pelayanan Publik (SPP).**

Adanya suatu standar yang dibutuhkan untuk mengatur kegiatan pelayanan di sebuah instansi tersebut menjadi sangat penting pada sebuah proses pelayanan baik itu berupa perijinan. Standar tersebut harus berupa kumpulan aturan yang berfungsi untuk mengukur kualitas kinerja pelayanan. ISO 9001:2008 merupakan sebuah standar yang ditetapkan secara internasional berupa sistem manajemen mutu untuk menilai kualitas pelayanan yang diterapkan. Dan kedua adanya standar pelayanan publik yang telah ditetapkan pemerintah berdasarkan undang-undang yang berlaku semakin memperkuat posisi pemerintah untuk terus memberikan pelayanan kepada masyarakat semaksimal mungkin. Dan akhirnya adanya prosedur kerja dan waktu pelayanan yang sudah menerapkan ISO 9001:2008. Standar pelayanan publik (SPP) ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam mewujudkan *good governance*.

b. Inovasi pelayanan melalui perizinan melalui perizinan paket I dan II.

Kebutuhan akan legalitas perijinan dari tahun ke tahun semakin meningkat di Kabupaten Sidoarjo. Perkembangan ini menuntut adanya kesesuaian cara pemberian kepuasan pelanggan sesuai dengan kondisi yang ada saat ini. Untuk lebih menjamin kebutuhan masyarakat, badan pelayanan perijinan membuat sebuah inovasi berupa paket perijinan berupa paket I atau II, dalam hal ini para pemohon dapat mengurus beberapa perijinan yang telah ditetapkan dalam tiap paketnya. Manfaat yang dapat dirasakan adalah pengurusan perijinan yang efektif

dan efisien oleh pemohon perijinan serta tercapainya tujuan utama badan perijinan terpadu untuk memberikan pelayanan perijinan secara terpadu dalam satu pintu yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang dapat mencerminkan bentuk pelayanan prima yang memenuhi prinsip-prinsip pelayanan. Hal itu sesuai dengan makna *good governace* menurut Mindarti (2005:200), dalam *good governance* mengandung makna tentang aspek-aspek fungsional pemerintahan yang efektif dan efisien atau pemerintahan yang berfungsi ideal yaitu mampu berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya pencapaian tujuan nasional.

c. Adanya kerjasama dengan pihak diluar Badan Perizinan dalam menilai kualitas pelayanan

Tingkat keberhasilan suatu organisasi tidak hanya terletak pada satu sektor pemerintah saja tetapi pihak diluar pemerintah yaitu sektor swasta dan masyarakat. Dengan adanya ketiga aktor ini yang turut berperan serta akan lebih meningkatkan produktivitas suatu organisasi pemerintah. Karena sebuah intitusi pemerintah harus menciptakan kondisi suatu tata kelola yang baik atau *good governace* dimana institusi dari *governance* meliputi tiga domain yaitu *state* (negara), *private sector* (sektor swasta atau dunia usaha), *society* (masyarakat), yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing masing (LAN dan BPKP, 2000 : 5).

Badan pelayanan perijinan terpadu telah melakukan kerjasama dengan sektor swasta dalam membuat sebuah penilaian dari masyarakat tentang kepuasan pelayanan yang diberikan setiap tahunnya baik kerjasama dengan pihak swasta ataupun LSM. Masyarakatpun dituntut berkontribusi dalam memberikan penilaian atas pelayanan perijinan sehingga muncul suatu data dimana kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan perijinan dapat terukur. Dengan adanya data inilah pihak BPPT akan dapat membuat sebuah analisis yang mana nantinya akan dijadikan sebuah tolak ukur dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat seperti apa, dan akhirnya menjadi sebuah kebijakan yang berpegang pada kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan pendapat Kipchak (2002:2) mendefinisikan *governance* bagaimana pemerintah berfungsi dan bekerja bersama untuk membuat keputusan dan mengambil tindakan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

1.2. Penghambat

a. **Kesalahan data pemohon saat penyerahan berkas dan regulasi kewenangan pemerintah pusat maupun SKPD terkait**

Para pemohon yang mengajukan surat perijinan dan telah melengkapi berkas berkas sesuai dengan petunjuk *costumer servis* belum tentu data yang ada diberkas tersebut belum semuanya benar 100%. Adanya ketidaksesuaian data yang ada diberkas dengan kondisi nyata dilapangan seringkali membuat tahapan selanjutnya tidak dapat diproses karena harus menunggu lagi pembenaran data

dari pemohon untuk menyesuaikan dengan kenyataan dilapangan. Disamping itu pada proses pengurusan perijinan di BPPT ini tidak hanya melibatkan pihak perijinan saja tetapi instansi terkait maupun SKPD lainnya. Biasanya kinerja dari instansi terkait inilah dalam hal pemantauan lapangan tidak bisa bersamaan dan akhirnya menimbulkan keterlambatan pada tahapan tinjau lapangan. Tentu ini akan memotong standar waktu pelayanan perijinan seperti yang sudah ditetapkan dalam prosedur. Oleh karena itu dibutuhkan kesadaran dalam ketelitian dan kebenaran oleh pengusul sebelum mengumpulkan berkas tersebut untuk membantu dan kerjasama yang tinggi antar instansi terkait agar Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam mewujudkan *good governance* melalui penerapan ISO 9001:2008.

b. Kurangnya sosialisasi dan informasi penunjang kepada masyarakat pemohon perizinan

Dari hasil wawancara pada pembahasan sebelumnya diketahui bahwa badan perijinan telah memberikan informasi dan mensosialisasikan prosedur, tata cara, maupun kebijakan yang menyangkut perijinan melalui beberapa media publikasi. Tetapi pada kenyataannya masyarakat belum mengerti jelas informasi yang diberikan badan perijinan melalui berbagai media publikasi seperti pamflet, baliho dan media *website* sendiri. Belum tersusunnya informasi yang terupdate dari pihak BPPT seperti pada media *website* sesuai yang dikatakan pegawai perijinan menjadi salah satu penghambat masyarakat untuk mendapat kejelasan informasi

yang terbaru. Harus ada sebuah perencanaan yang matang mengenai strategi sosialisasi kepada masyarakat secara jelas dan meluas. Mulai dari penyebaran informasi di pusat kota hingga di sudut-sudut kota, sehingga semua masyarakat yang belum mengurus perijinanpun dapat mengetahui. Sehingga nantinya adanya kesadaran masyarakat untuk mengurus perijinan, karena selama ini masyarakat beranggapan bahwa untuk mengurus perijinan terlalu berbelit dan melalui proses yang panjang sehingga ada kecenderungan untuk tidak mengurusnya.

C. Peluang *Good Governance* melalui penerapan ISO 9001:2008

Terciptanya *Good Governance* melalui penyelenggaraan otonomi daerah adalah pemberian kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara profesional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan serta perimbangan antara pusat dan daerah. Penyelenggaraan otonomi daerah juga dilaksanakan dengan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat secara keseluruhan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah.

Dengan adanya penyerahan kewenangan pemerintah dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah melalui otonomi daerah, memberikan keleluasaan pemerintahan daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat secara luas, utuh, nyata dan bertanggung jawab dalam lingkup pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan di Badan Pelayanan perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo berupaya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat,

yang pelaksanaannya diterapkan melalui penerapan ISO, seiring dengan tuntutan masyarakat diberbagai bidang guna menciptakan penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa. Didalam standar ISO 9001 yang dikeluarkan dan secara spesifik di berbagai bidang. ISO 9001:2008 berkaitan dengan kualitas manajemen dan merupakan standar yang menetapkan sekaligus menguraikan unsur-unsur penting yang harus ada dalam sebuah organisasi agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. ISO 9001 merupakan standar proses bukan standar produk atau jasa (pelayanan) yang memiliki tujuan untuk mendorong organisasi agar mampu mengetahui apa yang diinginkan pelanggan, merancang dan mendesain proses yang perlu dilaksanakan untuk memenuhi harapan pelanggan, menyediakan latihan yang sesuai dengan kebutuhan dan dilakukan seperlunya cukup bagi personel yang terlibat dalam sistem kualitas tersebut dan menjalankan pengauditan untuk memastikan proses yang dilakukan sesuai dengan tujuan, yakni memenuhi harapan pelanggan.

Dalam standar yang diterapkan oleh ISO dalam delapan prinsip yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang-orang, pendekatan proses, pendekatan terhadap sistem manajemen, peningkatan terus menerus, pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan dan terakhir hubungan pemasok yang saling menguntungkan akan senantiasa dilakukan perencanaan yang matang, implementasi yang terukur dengan jelas, dilakukan evaluasi dan analisis data yang akurat serta tindakan perbaikan yang sesuai dan monitoring pelaksanaannya agar benar-benar bisa menuntaskan masalah yang terjadi di organisasi. Maka yang

kinerja pegawai pemerintahan meningkat sekaligus pelayanan memuaskan kepada pelanggan/costumer akan tercapai dengan sendirinya.

Jika dilihat dari penerapan ISO yang menempatkan pihak swasta ikut dalam membangun suatu tata sistem untuk meningkatkan kinerja pegawai publik secara kaidah sudah masuk dalam perwujudan *good governance*, dimana *good governance* sendiri mengharuskan adanya ketiga sektor yaitu swasta, pemerintah dan masyarakat untuk saling bekerja sama dalam membangun suatu pelayanan yang baik. Begitu juga ISO yang diterapkan BPPT yang mengajak swasta untuk turut serta dalam mengatur bagaimana manajemen sebuah pelayanan kepada masyarakat, disamping itu ISO yang diterapkan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam setiap penilaian pelayanan yang diberikan. Kedelapan prinsip ISO juga secara *relevansi* tercermin dalam sembilan prinsip *good governance* yang nantinya akan tercapainya akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik sebagai tujuan dalam penyelenggaraan publik.

**Progress Pengelolaan BPPT Setelah Adanya ISO dalam
Pengurusan Perijinan**

Indikator	Sebelum Penerapan ISO 9001:2008	Setelah Penerapan ISO 9001:2008
1. Kepuasan Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada skala acuan dalam menilai kepuasan pelanggan. - Banyaknya keluhan masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> - Secara periodik terjadi peningkatan kepuasan pelanggan dibuktikan dengan IKM yang terus meningkat tiap tahunnya dimulai tahun 2008 pada 79,58% hingga mencapai 82,37% pada tahun 2012 - Pengaduan masyarakat bisa terukur, dan berkisar 5-15 pengaduan/tahun.
2. Kinerja pegawai	<ul style="list-style-type: none"> - SDM masih kurang berkompeten dibidangnya. - Pegawai kurang memahami akan tupoksinya 	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatnya keahlian pegawai yang terlatih sesuai dengan tugas pokok masing masing karena mengikuti diklat secara berkala tiap tahun. - Adanya <i>reward</i> dan <i>punishment</i> yang memotivasi kinerja pegawai seperti pengakuan melalui website sebagai pegawai terbaik.
3. Sistem Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Masih terkesan masyarakat yang harus melayani aparat pemerintah - Belum ada inovasi baru dalam sitem pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Menerapkan sistem pelayanan yang ramah sesuai standar ISO 9001 dan SOP - Adanya inovasi baru dalam pengurusan perijinan secara <i>online</i> yaitu perijinan paket I dan II
4. Standar Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem perijinan yang berbelit-belit dan memerlukan proses yang lama. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya kejelasan waktu dan prosedur yang berdampak minimnya keterlambatan pengurusan perijinan

		<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatnya investasi penanaman modal di Kabupaten Sidoarjo mulai dari tahun 2009 sekitar 2miliar naik menjadi sekitar 15miliar pada tahun 2012
<p>5. Sistem Penilaian (Audit)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hanya mengandalkan sistem penilaian yang secara mandiri/internal yang dirasa kurang efektif dalam penilainnya 	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya kerjasama dengan pihak diluar BPPT (swasta) untuk menghasilkan penilaian yang lebih objektif seperti CV mitra Agung dan LPPKM Untag 45 Surabaya dll. - Menggunakan acuan penilaian masyarakat dalam setiap penilaian seperti IKM yang didasarkan pada penilaian menggunakan standar ISO dan SOP 14 indikator
<p>6. Produk perijinan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Melayani 15 jenis perijinan 	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkat secara bertahap dari 25 jenis pelayanan perijinan hingga sekarang 37 jenis perijinan
<p>7. Sosialisasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Masih minimnya penggunaan media publikasi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sudah banyak media yang digunakan seperti media internet, baliho, spanduk dll.

Tabel 6. Progress Pengelolaan BPPT Setelah Adanya ISO dalam Pengurusan Perijinan

Sumber : Hasil Olahan Data peneliti

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai mewujudkan *Good Governance* melalui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Kabupaten Sidoarjo dengan menerapkan prinsip-prinsip ISO kedalam pelayanan perijinan dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip-prinsip ISO 9001:2008 dalam mewujudkan *Good Governance* secara parsial variabel-variabelnya saling berkaitan sehingga dapat tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik:
 - a. Penerapan sistem call back dan pelatihan pegawai sesuai standar ISO telah memberikan dampak positif kepada kepuasan dan kebutuhan pelanggan
 - b. Proses audit internal diawasi langsung oleh pimpinan badan perijinan yang sudah menjadi tanggungjawabnya dan dilaksanakan secara berkala setiap tiga bulan.
 - c. Penyediaan form kotak saran dan ruang publik *online* yang dimaksudkan untuk memberikan kebebasan sebesar-besarnya pada masyarakat untuk turut serta dalam upaya peningkatan pelayanan.
 - d. Kejelasan prosedur jenis pelayanan, jangka waktu dan biaya retribusi telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak BPPT dengan

menampilkan kepada publik melalui media *website* dan pamphlet kantor di badan perijinan.

- e. Para pegawai maupun petugas telah memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan serta menggunakan perilaku yang baik. Sehingga hal ini memberikan kesan yang positif dan kenyamanan pelanggan.
- f. Kerjasama BPPT dengan pihak-pihak swasta hal ini *surveyor* dalam penilaian pelanggan melalui Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM) dijadikan suatu pedoman BPPT untuk terus berupaya meningkatkan pelayanan.
- g. Inovasi diciptakan oleh BPPT dalam pengurusan perijinan sistem paket I dan II ini dianggap telah dianggap menguntungkan berbagai pihak, dimana tercapainya efisien dan efektif dalam pengurusan beberapa perijinan sekaligus.

2. Faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sebagai kerangka *Good Governance*

- a. Faktor pendukung dalam hal ini BPPT telah menerapkan standar pelayanan sesuai dengan sistem ISO 9001:2008 dan SOP, melakukan inovasi pelayanan satu paket, dan bekerjasama dengan pihak luar yang berdampak peningkatan kepercayaan masyarakat akan badan perijinan.

- b. Faktor penghambat ialah keterlambatan pengurusan perijinan terletak pada BTS (berkas tidak sesuai) oleh pemohon, keterlambatan penerbitan surat dari instansi SKPD terkait, serta kurangnya sosialisasi penunjang kepada masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, secara umum kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dalam upaya mewujudkan *Good Governance* dilihat dari nilai rata-rata skor Indeks Kepuasan Masyarakat dan telaah prinsip-prinsip ISO 9001:2008 yang telah dijalankan berada pada kategori baik. Tetapi ada beberapa hal yang mengakibatkan hambatan pada pelaksanaannya. Untuk itu adapun saran peneliti sebagai berikut:

1. Tetap pada upaya pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip ISO 9001:2008 yang berfokus utama kepada pelanggan, karena dengan berfokus kepada pelanggan otomatis semua kegiatan pemerintah akan diupayakan pada peningkatan kemampuan dalam pelayanan publik, baik dari sikap kepada pelanggan maupun aturan yang berlaku. Tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan pelayanan inilah yang menjadi tujuan dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*)
2. Mengoptimalkan kegiatan sosialisasi dan promosi pelayanan perijinan dan penanaman modal sehingga tepat sasaran, yaitu bisa dengan menggunakan cara sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan sosialisasi dan klinik pelayanan sehari jadi (*One Day Service*) di kecamatan-kecamatan bekerjasama dengan berbagai pihak seperti UKM maupun pihak ketiga lainnya.
 - b. Penyebaran brosur/pamphlet/poster perijinan, serta promosi melalui media radio dan surat kabar serta situs perijinan secara berkala yang berisi potensi lokal investasi, produk produk unggulan, dan lain sebagainya.
3. Perlu diadakan kesepakatan bersama dengan instansi dan SKPD terkait yang ikut serta dalam proses penerbitan perijinan mengenai kinerja dan prosedur peninjauan lapangan secara bersamaan untuk meminimalisir keterlambatan yang diakibatkan waktu yang tidak bersamaan ketika peninjauan lokasi.



DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*.
Rineka Cipta. Jakarta

----- 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.
Jakarta: PT Rineka Cipta.

Domai, Tjahjanulin. *Dari Pemerintah ke Pemerintah yang Baik*. Jurnal
Administrasi Negara Vol.II No 1 September 2001. Malang: Jurusan
Administrasi Negara FIA Universitas Brawijaya

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Peayanan Publik*.
Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.

Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT
Gramedia Pustaka Utama.

-----2005. *ISO 9001:2000 And Continual Quality Improvement*.
PT Bramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Handoko, T. Hani. 1987. *Manajemen*. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta

Hardjanto, I. 2006. *Reformasi Administrasi Publik*. Malang : Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya.

Kabupaten Sidoarjo, 2011. *Peta Wilayah Kabupaten Sidoarjo*. Diakses pada tanggal 22 Mei 2013 melalui www.sidoarjo.kab.go.id.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Keputusan Presiden No.13 Tahun 1997

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Klos, Wolfgang. *Informasi dan Peluang Bisnis. Swa-sembada*. Edisi 9/IX/Desember/1993.

Komaruddin. 1983. *Ensiklopedia Manajemen*. Penerbit Alumni. Bandung

Krina, Luina L. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi*. Jakarta: BAPENAS.

LAN. 2000. *Akuntabilitas dan Good governance*. Jakarta: Modul AKIP.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: YKPN.

Mindarti, L.I. 2005. *Revolusi Administrasi Publik Aneka Pendekatan Dan Teori Dasar*. Malang: PARTNER Press.

Moneir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, J.L. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Milles, Matthew B, dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Dialihbahasakan oleh Tjejep Rohandi Rohidi dan Pendamping Mulyarto. Jakarta: UI-Press

Nanawi, H. Hadiri. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada

Nitisemito, Alex Soemadji. 1985. *Manajemen Suatu Dasar dan Pengantar*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Nazir, M. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: CV. Rajawali.

Prantiasih, Arbayah. 2001. *Model Manajemen Pelayanan Publik*. Bunga Rampai

Priyadi, Gilang S. 1996. *Menerapkan SNI Seri 9000 – ISO 9000 (Series) Produk Manufaktur*. Jakarta: Bumi Aksara.

Rajaman, S. 2008. *Global Journal of Management and Business Research Volume 11 Issue 9 Version 1.0 September 2011*. USA: Global Journals Inc.

Samego, Indria. *Good Governance dan Upaya Pemberantasan Korupsi*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Edisi 39 tahun 2012. Jakarta: Bidang Perbandingan Politik dan Pemikiran Pembangunan LIPI.

Sedarmayanti. 2004. *Membangun Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.

Setyawan, Wawan, 2010. *Prinsip Dasar ISO 9001*. Diakses pada tanggal 1 Oktober 2012 dari www.infometrik.com/wp-content/.../PRINSIP-DASAR-ISO-9001.pdf.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, 2010. *Pengertian ISO 9001:2008*.

Diakses pada tanggal 1 April 2013 melalui www.qims-consulting.com

Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

-----2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:

Alfabeta

Sumbalawu, Angelia. 2003. *Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008*

Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Malang :

Fakultas Administrasi Publik Universitas Brawijaya.

Sumodiningrat, Gunawan. 1999. *Pemberdayaan Masyarakat & JPS* . Jakarta: PT

Gramedia Pustaka Utama

Thoha, Miftah. 2000. *Peranan Ilmu Administrasi Publik dalam Mewujudkan Tata*

Kepemerintahan yang Baik. Yogyakarta: PPs UGM.

Tjandra, Riawan, W, et.al., 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah*

dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 1996. *Total Quality Management*.

Yogyakarta: Andi Offset.

UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 7.

CURRICULUM VITAE

Nama : Ahmad Indra Budiman
 Nomor Induk Mahasiswa : 0910313061
 Tempat dan tanggal lahir : Surabaya, 04 Januari 1991
 Alamat : Wadung Asri Dalam 24A, Waru-Sidoarjo
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 No.Tlp : 085733777052

Pendidikan : 1. SD Al-Muslim Tamat tahun 1999
 2. SMP Al-Muslim Tamat tahun 2006
 3. SMA Muhammadiyah 2 Tamat tahun 2009

Pekerjaan : -

Publikasi karya ilmiah :



**TABEL 2.1 Data Hasil Survei IKM Badan Pelayanan Perijinan Terpadu
Kab. Sidoarjo tahun 2002-2011**

Tabel 10

**DATA HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU
KABUPATEN SIDOARJO**

NO	TAHUN DAN NILAI	KETERANGAN
1.	2002 : 44 % (Kurang Baik)	PT. SUCOFINDO JAKARTA
2.	2003 : 66 % (Baik)	LSM PUPUK SURABAYA
3.	2004 : 72,52 % (Baik)	LPPKM UNTAG 45 SURABAYA
4.	2005 : 78,87 % (Baik)	LPPKM UNTAG 45 SURABAYA
5.	2006 : 78,92 % (Baik)	PT. SURVEYOR CABANG SURABAYA
6.	2007 : 79,25 % (Baik)	PT. SUCOFINDO CABANG SURABAYA
7.	2008 : 79,58 % (Baik)	CV. MITRA AGUNG SURABAYA (Konsultan Bisnis & Manajemen)
8.	2009 : 80,62 % (Baik)	CV. MITRA AGUNG SURABAYA (Konsultan Bisnis & Manajemen)
9.	2010 : 80,80 % (Baik)	PT.SURVEYOR CABANG SURABAYA
10.	2011 : 79,06 % (Baik) (Survey untuk 5 Jenis Ijin)	BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SIDOARJO

Sumber : BPPT Kabupaten Sidoarjo

GAMBAR 2.2 Form Saran / Aduan / Kritik



FORM SARAN / ADUAN / KRITIK

BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU
JL. PAHLAWAN SIDOARJO, Telp./ Fax. (031) 90 8953472
<http://www.perijinan.sidoarjokab.go.id>
email: perijinan_sidoarjokab@yahoo.co.id

JENIS IJIN	:
NAMA	:
PEKERJAAN	:
ALAMAT	:
• Telp/Fax	:
• Email	:
TANGGAL	:

Saran/aduan/kritik Anda untuk perbaikan dimasa datang :

Sumber : BPPT Kabupaten Sidoarjo

GAMBAR 2.3 Form Saran / Aduan / Kritik

Pendapat Anda sangat berharga, silahkan untuk menjawab pertanyaan berikut:
(Your opinion is very valuable, please complete the following questionnaire)

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Sdr terhadap pelayanan perijinan ?
 (Silahkan beri tanda √ untuk jawaban yang dipilih)

PERIHAL	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK
1. Prosedur pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Persyaratan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Kejelasan petugas pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Kedisiplinan petugas pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tanggung jawab petugas pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Kemampuan petugas pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Kecepatan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Keadilan mendapatkan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Kesopanan dan keramahan petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Kewajaran biaya pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Kepastian biaya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Kepastian jadwal pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Kenyamanan lingkungan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Keamanan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sumber : KepMenpan Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004

Kepuasan Anda Adalah Kebanggaan Kami

Sumber : BPPT Kabupaten Sidoarjo

GAMBAR 2.4 Rekapitulasi Aduan /Saran / Pengaduan di BPPT tahun 2010

**REKAPITULASI ADUAN / SARAN / RESPON
BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU
KABUPATEN SIDOARJO**

TAHUN 2010

NO.	URAIAN	TRIBUNAL I & II		TRIBUNAL III & IV		TOTAL	
		Aduan / Saran	Respon	Aduan / Saran	Respon	Aduan / Saran	Respon
1.	Pengaduan Langsung	2	2	0	0	2	2
2.	Pengaduan melalui Situs Perijinan	0	0	0	0	0	0
3.	Form Saran/Surat Tertulis	3	3	0	0	3	3
4.	Pengaduan melalui P3M	4	4	1	1	5	5
	Jumlah	9	9	1	1	10	10

Keterangan :

1. Jangka Waktu Respon :

- > Pengaduan langsung : max 2 (dua) hari kerja
- > Pengaduan melalui Situs Perijinan /Form Saran : max 3 (tiga) hari kerja
- > Pengaduan melalui P3M : max 7 (tujuh) hari kerja

Sumber : BPPT Kabupaten Sidoarjo

GAMBAR 2.5 Rekapitulasi Aduan /Saran / Pengaduan di BPPT tahun 2011

**REKAPITULASI ADUAN / SARAN / RESPON
BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU
KABUPATEN SIDOARJO**

NO.	URAIAN	TAHUN 2011				TOTAL (Tribulan I s/d II)	
		TRIBUNLAN I		TRIBUNLAN II		Aduan / Saran	Respon
1.	Pengaduan Langsung	-	-	1	1	1	1
2.	Pengaduan melalui Situs Perijinan	-	-	-	-	-	-
3.	Form Saran/Surat Tertulis	-	-	-	-	-	-
4.	Pengaduan melalui P3M	-	-	6	6	6	6
	Jumlah	-	-	7	7	7	7

Keterangan :

2. Jangka Waktu Respon :

- > Pengaduan langsung : max 2 (dua) hari kerja
- > Pengaduan melalui Situs Perijinan /Form Saran : max 3 (tiga) hari kerja
- > Pengaduan melalui P3M : max 7 (tujuh) hari kerja.

Sumber : BPPT Kabupaten Sidoarjo

GAMBAR 2.6 Rekapitulasi Aduan /Saran / Pengaduan di BPPT tahun 2011

**REKAPITULASI ADUAN / SARAN / RESPON
BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU
KABUPATEN SIDOARJO**

NO.	URAIAN	TAHUN 2011				TOTAL	
		TRIBUNALAN III		TRIBUNALAN IV		(Rekap Tribunal I s/d IV) Aduan / Saran	Respon
1.	Pengaduan Langsung	-	-	2	2	3	3
2.	Pengaduan melalui Situs Perjinan	-	-	-	-	-	-
3.	Form Saran/Surat Tertulis	1	1	-	-	1	1
4.	Pengaduan melalui P3M	4	4	6	6	16	16
	Jumlah	5	5	8	8	20	20

• Tribunal IV (s/d 7 Des 2011).

Keterangan :

- Jangka Waktu Respon :
 - Pengaduan langsung : max 2 (dua) hari kerja
 - Pengaduan melalui Situs Perjinan /Form Saran : max 3 (tiga) hari kerja
 - Pengaduan melalui P3M : max 7 (tujuh) hari kerja.

Sumber : BPPT Kabupaten Sidoarjo

GAMBAR 2.7 Rekapitulasi Aduan /Saran / Pengaduan di BPPT tahun 2012

**REKAPITULASI ADUAN / SARAN / RESPON
BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU
KABUPATEN SIDOARJO**

NO.	URAIAN	TAHUN 2012				TOTAL (Tribunal I s/d II)	
		TRIBUNAL I		TRIBUNAL II		Aduan / Saran	Respon
		Aduan / Saran	Respon	Aduan / Saran	Respon		
1.	Pengaduan Langsung	2	2	2	2	4	4
2.	Pengaduan melalui Situs Perijinan	-	-	-	-	-	-
3.	Form Saran/Surat Tertulis	-	-	-	-	-	-
4.	Pengaduan melalui P3M	2	2	1	1	3	3
	Jumlah	4	4	3	3	7	7

Nb : Januari - Juni

Keterangan :

1. Jangka Waktu Respon :

- Pengaduan langsung : max 2 (dua) hari kerja
- Pengaduan melalui Situs Perijinan /Form Saran : max 3 (tiga) hari kerja
- Pengaduan melalui P3M : max 7 (tujuh) hari kerja

Sumber : BPPT Kabupaten Sidoarjo

GAMBAR 2.8 Rekapitulasi Aduan /Saran / Pengaduan di BPPT tahun 2012

**REKAPITULASI ADUAN / SARAN / RESPON
BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU
KABUPATEN SIDOARJO**

NO.	URAIAN	TAHUN 2012				TOTAL (Rekap Tribulan I s/d III)	
		TRIBUNLAN III Aduan / Saran	Respon	TRIBUNLAN IV Aduan / Saran	Respon	Aduan / Saran	Respon
1.	Pengaduan Langsung	2	2	-	-	6	6
2.	Pengaduan melalui Situs Perijinan	-	-	-	-	-	-
3.	Form Saran/Surat Tertulis	-	-	-	-	-	-
4.	Pengaduan melalui P3M	-	-	-	-	3	3
	Jumlah	2	2	-	-	9	9

• Tribunal III (Juli s/d November 2012).

Keterangan :

- Jangka Waktu Respon :
 - Pengaduan langsung : max 2 (dua) hari kerja
 - Pengaduan melalui Situs Perijinan /Form Saran : max 3 (tiga) hari kerja
 - Pengaduan melalui P3M : max 7 (tujuh) hari kerja.

Sumber : BPPT Kabupaten Sidoarjo

**TABEL 2.9 JENIS PELAYANAN, JANGKA WAKTU RETRIBUSI
BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KABUPATEN SIDOARJO**

No	Jenis Ijin	Masa Berlaku Ijin	Penyelesaian (Hari Kerja)	Besarnya Retribusi (Rp.)	Keterangan
1	Ijin Lokasi Luas s/d 25 Ha Luas > 25 Ha s/d 50 Ha Luas > 50 Ha	1 tahun 2 tahun 3 tahun	14	-	Perda No. 6 / 2009 Perbup No. 20 Th. 2009
2	Persetujuan Pemanfaatan Ruang	3 bulan	14	-	Perda No. 6 / 2009 Perbup No. 20 Th. 2009
3	IMB	Selama bangun an tidak berubah fisik & fungsi	7	R = L x lt x l x TB (Bang. Gedung) R = V x lp x l x TB (Bang. NonGedung) Retribusi Balik Nama = 10 % x R	Sesuai Perda No. 4 / 2012 Perbup No. 30 / 2012
4	- Ijin Gangguan / HO - PUP / Daftar Ulang	3 tahun	7	RUUG = TL x IK x IG x LRTU x 100 % RUUG = TL x IK x IG x LRTU x 50 %	Sesuai Perda No. 5/2012 Perbup No. 32 Th. 2012
5	Izin Perubahan Status Tanah Sawah		7	-	Perda No. 3 / 2004 Perda No. 6 / 2009
6	Surat Izin Pengambilan Air Bawah Tanah (SIPA)	3 tahun	7	-	Perda No. 4 / 1999
7	Ijin Reklame				
	- Ijin Penyelenggaraan Reklame Tetap Ukuran > 6M ²	1 tahun	14	Sesuai Lampiran Perda Kab. Sidoarjo No.07 / 2007	Sesuai Perda No. 7 / 2007
	- Ijin Penyelenggaraan Reklame Tetap Ukuran < 6M ² dan Reklame Terbatas		4	Sesuai Lampiran Perda Kab. Sidoarjo No.07 / 2007	Perbup No. 11/2009 Perbup No. 9 / 2010
8	SIUP	5 tahun	1	-	Sesuai Perda No. 30 / 2010
9	IUI	-	6		Sesuai Perda No. 30 / 2010
10	Izin Prinsip Penanaman Modal	5 tahun	3		Sesuai Perbup No.18 / 2011

11	Izin Usaha Penanaman Modal		7		Sesuai Perbup No.18 / 2011
12	Izin Usaha Ketenaga Listrikan untuk Kepentingan Sendiri (IUKS)		7		Sesuai Perbup No.14 / 2008
13	Izin Usaha Ketenaga Listrikan untuk Kepentingan Umum (IUKU)		7		Sesuai Perbup No.14 / 2008
14	Izin Usaha Penunjang Tenaga Listrik (IUPTL)		7		Sesuai Perbup No.14 / 2008
15	Izin Pendirian Rumah Sakit (Milik Pemerintah dan Swasta)		7		
16	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)	5 tahun	7		Perpres RI No. 112/2007 Permendagri No.53/M/DAG/P ER/12/2008 Perbup No. 20 /2011
17	Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUP2T)	5 tahun	7		Perpres RI No. 112/2007 Permendagri No.53/M/DAG/P ER/12/2008 Perbup No. 20 /2011
18	Izin Usaha Toko Modern	5 tahun	7		Perpres RI No. 112/2007 Permendagri No.53/M/DAG/P ER/12/2008 Perbup No. 20 /2011
19	TDI	-	1		Sesuai Perda No. 30 / 2010
20	TDP	5 tahun	1		Sesuai Perda No. 30 / 2010
21	TDG	5 tahun	4	-	Sesuai Perda No. 30 / 2010
22	Pendaftaran Penanaman Modal		1		Sesuai Perbup No.18 / 2011
23	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Hotel	3 tahun	6	-	Sesuai Perda No. 10 / 2008, Perbup No. 32 / 2009
24	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Pondok Wisata/Pemondokan	3 tahun	6	-	Sesuai Perda No. 10 / 2008, Perbup No. 32 / 2009

25	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Restoran/Rumah Makan	3 tahun	6	-	Sesuai Perda No. 10 / 2008, Perbup No. 32 / 2009
26	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Boga	3 tahun	6	-	Sesuai Perda No. 10 / 2008, Perbup No. 32 / 2009
27	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Biro Perjalanan Wisata	3 tahun	7		Perda No. 10 / 2008 Perbup No. 32 / 2009
28	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Cabang Biro Perjalanan Wisata	3 tahun	7		Perda No. 10 / 2008 Perbup No. 32 / 2009
29	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Agen Perjalanan Wisata	3 tahun	7		Perda No. 10 / 2008 Perbup No. 32 / 2009
30	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Angkutan Wisata	3 tahun	6	-	Sesuai Perda No. 10 / 2008, Perbup No. 32 / 2009
31	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Impresariat	3 tahun	7		Perda No. 10 / 2008 Perbup No. 32 / 2009
32	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Informasi Pariwisata	3 tahun	7		Perda No. 10 / 2008 Perbup No. 32 / 2009
33	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Kawasan Pariwisata	3 tahun	6	-	Sesuai Perda No. 10 / 2008, Perbup No. 32 / 2009
34	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Konsultan Pariwisata	3 tahun	7		Perda No. 10 / 2008 Perbup No. 32 / 2009
35	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Jasa Konvensi	3 tahun	7		Perda No. 10 / 2008 Perbup No. 32 / 2009
36	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Jasa Pramuwisata	3 tahun	7		Perda No. 10 / 2008 Perbup No. 32 /

					2009
37	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Sarana Wisata Tirta	3 tahun	6	-	Sesuai Perda No. 10 / 2008, Perbup No. 32 / 2009

TABEL 2.2 WAKTU PENYELESAIAN IJIN 1 (SATU) PAKET

No.	Jenis Paket / Ijin	Waktu Penyelesaian	Besarnya Retribusi	Keterangan
1.	Paket I : Perubahan Status Tanah Sawah, IMB, HO, SIUP, TDP dan TDI (IMB, HO, SIUP, TDP dan TDI)	14	<u>Retribusi IMB :</u> $R = L \times l_t \times l \times TB$ (Bang. Gedung) $R = V \times l_p \times l \times TB$ (Bang. NonGedung) Retribusi Balik Nama = $10 \% \times R$ <u>Retribusi HO :</u> $RUUG = TL \times IK \times IG \times LRTU \times 100 \%$ $RUUG = TL \times IK \times IG \times LRTU \times 50 \%$	Sesuai Perbup No. 39 / 2011
2	Paket II : Perubahan Status Tanah Sawah, IMB, dan HO, (IMB dan HO)	10	<u>Retribusi IMB :</u> $R = L \times l_t \times l \times TB$ (Bang. Gedung) $R = V \times l_p \times l \times TB$ (Bang. NonGedung) Retribusi Balik Nama = $10 \% \times R$ <u>Retribusi HO :</u> $RUUG = TL \times IK \times IG \times LRTU \times 100 \%$ $RUUG = TL \times IK \times IG \times LRTU \times 50 \%$	Sesuai Perbup No. 39 / 2011





PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU

Jalan Pahlawan No. 141 Sidoarjo Kode Pos 61217

Telp. (031) 8052090 Fax. (031) 8953472

E-mail : perijinan_sidoarjokab@yahoo.co.id

http://www.perijinan.sidoarjokab.go.id

SURAT KETERANGAN

No : 072/2335/404.6.2/2013

Menerangkan dengan sebenarnya :

Nama : **AHMAD INDRA BUDIMAN**

NIM : 0910313061

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

bahwa Mahasiswa tersebut diatas benar-benar telah melakukan kegiatan penelitian / mencari data di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal 11 April 2013 sampai dengan tanggal 11 Juni 2013.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidoarjo, 9 Juli 2013

an. KEPALA BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU



Drs. **REDDY KUSUMA**

Penyina

NIP. 19691231 199602 1 001

