

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SETELAH MERAHAIH  
SERTIFIKAT STANDAR MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008  
TAHUN 2015**

*(Studi Kasus : Dinas Perizinan Kabupaten Bantul)*

**Pendahuluan**

Bergulirnya era reformasi merupakan pintu gerbang bagi terciptanya pemerintahan yang berkualitas. Salah satu semangat reformasi adalah untuk mengubah kultur dan sistem yang sentralistis ke kultur dan sistem yang desentralistis. Desentralisasi diharapkan mampu mereformasi fungsi birokrasi pemerintah ke arah yang lebih baik. Sebagai organisasi publik, birokrasi pemerintahan berbeda dengan organisasi privat yang berorientasi pada keuntungan. Birokrasi publik diharapkan memiliki fungsi pemberian pelayanan kepada masyarakat yang lebih responsif seiring dengan diterapkannya desentralisasi dalam bentuk otonomi daerah.

Otonomi daerah merupakan sistem pemerintahan daerah yang diterapkan di Indonesia. Seperti yang tertera dalam Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dalam Pasal 1 ayat 5 mengartikan otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Semangat dari undang-undang ini adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pemerintah pusat lebih akan dapat memahami kebutuhan masyarakat, efektif, efisien, akuntabel dan transparan.

Sejalan dengan itu, Undang-Undang No. 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang menggeser paradigma pelayanan dari sentralisasi menjadi desentralisasi. Ide dasar desentralisasi adalah pembagian kewenangan di bidang pengambilan keputusan dengan organisasi pada tingkat yang lebih rendah. Sehingga pengambilan keputusan akan lebih cepat, efektif dan efisien. Hal ini berarti bahwa sistem pemerintahan lebih akan merata dan diharapkan pembangunan daerah akan lebih maksimal.

Pelayanan publik didefinisikan oleh Moenir (2006:47) mengungkapkan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan dibutuhkan standar yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan

langkah memudahkan institusi penyedia layanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Menurut pendapat Rowland yang dikutip Azwar (1996:39) standar pelayanan adalah spesifikasi dari fungsi atau tujuan yang harus dipenuhi oleh suatu sarana pelayanan agar pemakai jasa pelayanan dapat memperoleh keuntungan yang maksimal dari pelayanan yang diselenggarakan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut<sup>1</sup>.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga pelayanan terhadap masyarakat harus berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan. Sebab itulah kualitas pelayanan merupakan cerminan dari tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat.

Akan tetapi berbanding terbalik dengan harapan masyarakat luas. Pelayanan publik di Indonesia ternyata tidak ada perubahan dan perbaikan, masih sama dengan era sebelum otonomi daerah. Seperti hasil penelitian Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta mengenai pelayanan publik di Yogyakarta, Sumatera Barat, dan Sulawesi Selatan (2001) memperlihatkan bahwa lebih dari 50% pengguna pelayanan publik mengeluhkan pelayanan yang diterimanya. Keluhan yang diajukan kepada aparat pelayanan sifatnya hanya ditampung, dijanjikan untuk diselesaikan, dan yang paling sering adalah petugas melempar tanggung jawab kepada petugas lain. Selain itu, tidak jarang masyarakat pengadu dimarahi atau diremehkan oleh petugas pelayanan. Berdasarkan kenyataan sehari-hari, kualitas layanan kepada publik yang diberikan oleh departemen maupun lembaga pemerintah non-departemen (LPND) masih fluktuatif, artinya masih pasang surut<sup>2</sup>.

Agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar, suatu organisasi harus mempunyai landasan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, demikian pula dengan suatu SKPD. Landasan yang dimaksud merupakan jaminan terhadap kualitas pelayanan dan sebagai alat kontrol terhadap mutu pelayanan. Landasan tersebut diantaranya Sertifikat Standar ISO. Jika landasan tersebut semakin kuat, maka sistem mutu manajemen yang dibangun semakin kokoh.

---

<sup>1</sup> Putri, Gedia Imanuelitha, Choirul Saleh & Siswidiyanto. *Upaya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Gangguan*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 1, Nomor 2. Brawijaya. Malang. Hal. 207.

<sup>2</sup> Utomo, Sad Dian. *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 15, Nomor 3. ISSN 0854-3844. Sept-Des 2008. Hal. 161.

ISO sendiri merupakan badan standar dunia yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang berkaitan dengan perubahan barang dan jasa. ISO dapat disimpulkan sebagai koordinasi standar kerja internasional, publikasi standar harmonisasi internasional dan promosi pemakaian standar internasional.

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 merupakan sistem manajemen dengan pendekatan kepada pelanggan. Pelanggan pada sistem manajemen mutu adalah pelanggan internal, pelanggan eksternal, pihak yang berkepentingan (interested partied). Di Daerah Istimewa Yogyakarta telah banyak dinas yang meraih Sertifikat Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008, diantaranya adalah Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dan Kabupaten Bantul. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta meraih Sertifikat SMM ISO 9001:2008 pada tahun 2010 sedangkan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul pada tahun 2015.

Dari segi usia meraih dan mempertahankan Sertifikat SMM ISO 9001:2008, Dinas Perizinan Kota Yogyakarta memang lebih lama daripada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Selain itu, Dinas Perizinan Kota Yogyakarta sering menjadi objek penelitian sehingga bukan merupakan hal yang baru di sistem pemerintahan. Akan tetapi, prestasi Dinas Perizinan Kabupaten Bantul meraih Sertifikat SMM ISO 9001:2008 merupakan sesuatu yang baru dan ditunggu bagi sistem pemerintahan di Kabupaten Bantul.

Kepastian tersebut setelah dilakukan close meeting yang dihadiri Bupati Bantul, Hj. Sri Suryawidati, Sekda Drs. Riyantono M.Si, Asisten Sekda bidang Pemerintahan, Misbakhul Munir, jajaran SKPD lainnya dan mendapat pemaparan langsung dari dua auditor Novianto A Putra dan Henky Dwi Jatmiko. Ada 13 catatan observasi untuk dilakukan perbaikan di masa mendatang dan dua catatan minor. Diantaranya untuk peningkatan sarana toilet dan mushola agar lebih dekat ke ruang pelayanan, hiburan (TV) agar bisa lebih diperbesar di ruang tunggu, parkir roda dua yang masih agak jauh, belum dimanfaatkannya Sosial media untuk promosi Dinas Perizinan dan beberapa catatan observasi lain. Untuk catatan mayor tidak ditemukan sehingga Dinas Perizinan lolos untuk meraih Sertifikat SMM ISO 9001:2008<sup>3</sup>.

Banyak aspek yang dinilai dalam proses meraih Sertifikat SMM ISO 9001:2008, diantaranya SDM, Kinerja Pelayanan Publik, Sasaran Mutu dan Sarana Prasarana. Semua hal tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Terbukti dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari tahun 2013 s.d. 2015 meningkat.

### **Tabel 1.1**

Nilai IKM Dinas Perizinan Kabupaten Bantul<sup>4</sup>

<sup>3</sup> <https://www.bantulkab.go.id/berita/2281.html> , diakses pada 06 Oktober 2015 pukul 09:18.

<sup>4</sup> Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, 1 Desember 2015.

Tahun	2013	2014	2015 Semester I
Nilai IKM	75,62	77,66	77,85

Sumber : Data IKM tahun 2013-2015

Walaupun telah mendapatkan sertifikasi SMM ISO 9001:2008, tidak berarti Dinas Perizinan Kabupaten Bantul bebas dari pengaduan masyarakat. Seperti yang terdapat dalam Sistem Pengaduan Online Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Misalkan aduan dari Sudaryanto tanggal 9 September 2015 tentang retribusi HO yang berbeda dari simulasi, aduan ini segera ditindak lanjuti tanggal 10 September 2015, setelah ditelisik permasalahannya adalah perbedaan persepsi simulasi perhitungan retribusi. Aduan dari Bayu tanggal 3 November 2015 tentang waktu proses izin (IUJK, Kartu PJT-BU & TDP) yang lama, aduan ini ditindaklanjuti tanggal 6 November 2015, hasilnya adalah keterlambatan cetak dari dokumen izin yang harusnya tanggal 27 Oktober 2015 akan tetapi baru tanggal 6 November 2015 baru dikabarkan kepada klien<sup>5</sup>.

Dalam penelitian ini akan membahas pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul setelah meraih Sertifikat Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. Faktor pendukung dan penghambat Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008.

### **Kerangka Dasar Teori**

Kualitas atau mutu mengandung banyak pengertian dan makna tergantung dari sudut pandang mana melihatnya. Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kata kualitas berarti: Tingkat baik buruknya sesuatu derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb).<sup>6</sup>

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh Negara atau pemerintah dan perusahaan Negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Jadi, kualitas pelayanan publik dapat diberi pengertian sebagai kemampuan pemerintah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang berupa barang atau jasa yang bebas dari kekurangan dan kerusakan demi tercapainya kepuasan masyarakat<sup>7</sup>.

<sup>5</sup> <http://perijinan.bantulkab.go.id/index.php?module=layanan&menu=ListPengaduan>, diakses pada 30 November 2015 pukul 17.25.

<sup>6</sup> Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta : Gava Media. Hal. 39.

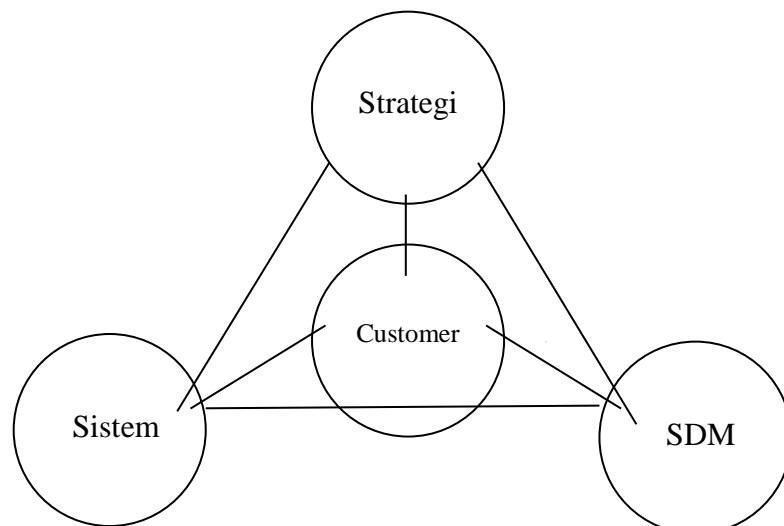
<sup>7</sup> Mutiarin, Dyah & Arif Zaivudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Hal. 51-52.

Kualitas pelayanan publik merupakan sesuatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut dapat di lihat dari 5 (lima) yang di kemukaan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26), sebagai berikut:

1. Reliability, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
2. Responsiveness, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang baik.
3. Assurance, pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan serta respect terhadap konsumen.
4. Emphaty, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. Tangibles, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan<sup>8</sup>.

Interaksi di antara strategi, sistem, dan orang di garis depan yang berorientasi pada pelanggan akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja pelayanan organisasi. Model dari segitiga pelayanan yang dikemukakan oleh Albert dan Zemke, ialah<sup>9</sup> :

**Gambar 1.1**  
**Model Segitiga Pelayanan**



Sumber : Albrecht dan Bradford (1990:27); Albrecht (1992:31)

<sup>8</sup> Ibid Hal 56

<sup>9</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih.2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Hal 79-80

Sistem manajemen mutu adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu, sedangkan ISO 9001 adalah ISO yang mempersyaratkan instansi yang memiliki sistem manajemen yang terdokumentasi. Maksud dari dokumentasi sendiri adalah dokumen yang tertulis dalam media kertas atau komputer yang memenuhi persyaratan ISO 9001<sup>10</sup>.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan oleh pelanggan atau organisasi<sup>11</sup>.

Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 setidaknya menyediakan 4 parameter yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja sebuah instansi. Keempat parameter tersebut adalah sebagai berikut :

1. Survei Kepuasan Pelanggan
2. Keluhan Pelanggan
3. Audit Internal
4. Pengendalian Produk Tidak Sesuai

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah<sup>12</sup>. Penelitian kualitatif memiliki karakter sebagai berikut: (1) data penelitian diperoleh secara langsung dari lapangan dan bukan dari laboratorium atau penelitian yang terkontrol, (2) penggalian data dilakukan secara alamiah, melakukan kunjungan pada situasi-situasi alamiah subyek, dan (3) untuk mengembangkan makna baru dalam bentuk kategori-kategori jawaban, peneliti wajib mengembangkan situasi dialogis sebagai situasi ilmiah<sup>13</sup>.

Penelitian dilaksanakan dengan menelaah semua informasi mengenai strategi pelayanan dan dokumen serta arsip perjalanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam menjalankan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan Sertifikat SMM

---

<sup>10</sup> Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, 1 Desember 2015.

<sup>11</sup> Gasperz, Vincent.2009.*Total Quality Management*. Yogyakarta : Gramedia Pustaka Utama. Hal. 268.

<sup>12</sup> Moleong,L .J. 2012*Metodologi Penelitian Kualitatif (Ed)*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. Hal. 6.

<sup>13</sup> Salim, Agus.2006.*Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta. Hal. 20.

ISO 9001:2008. Disamping itu juga dilaksanakan penelitian lapangan menggunakan kuesioner dan wawancara dengan pihak-pihak yang berkompeten. Selain responden dari masyarakat pengguna jasa, informasi dihimpun juga dari para nara sumber, meliputi :

1. Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.
2. Kepala Seksi Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul
3. Seluruh Pegawai atau Staff Dinas Perizinan Kabupaten Bantul bagian Pelayanan.

Analisa data hasil penelitian lapangan yang merupakan hasil wawancara penulis dengan responden. Dari data yang berhasil dikumpulkan kemudian penulis menggunakan analisis deskriptif, artinya penulis mengumpulkan data segala sesuatunya kemudian penulis analisa dan dijelaskan sesuai dengan teori yang ada.

### **Hasil Analisis Dan Penelitian**

Kualitas pelayanan publik di era reformasi birokrasi saat ini memiliki korelasi dan keterkaitan erat dengan daya saing suatu bangsa. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan yang selalu disuarakan oleh berbagai kalangan, baik dari kalangan dunia usaha maupun masyarakat luas pada umumnya. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum masih mencerminkan kondisi yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan pencari layanan. Indikator hal tersebut dapat dilihat dari sering munculnya pemberitaan di berbagai media massa, terkait keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Masyarakat masih mempunyai persepsi negatif, dimana layanan publik selalu identik dengan proses yang panjang, lama dan berbelit-belit. Selain itu layanan publik identik dengan biaya pelayanan yang tinggi, praktik percaloan, arogansi petugas dan kenyamanan tempat pelayanan yang jauh dari standar. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, agar dapat mendekati harapan, kebutuhan dan tuntutan masyarakat adalah meningkatkan layanan dengan perbaikan pada berbagai aspek, seperti: prosedur, biaya, persyaratan, personal maupun infrastruktur pendukungnya.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik menghimbau bahwa instansi pelayanan publik menerapkan Standar Manajemen Mutu sebagai peningkatan kualitas pelayanan publik yang nantinya implementasi dari Standar Manajemen Mutu tersebut akan ditandai dengan memperoleh Sertifikat Standar Manajemen Mutu (SMM) 9001:2008 yang berstandar internasional serta telah menjalani eksternal audit oleh Badan Sertifikasi Nasional.

Dengan adanya himbauan tersebut Dinas Perizinan Kabupaten Bantul selaku instansi penyelenggara PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kabupaten

Bantul, Dinas Perizinan Kabupaten Bantul bertekad untuk selalu meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanannya demi kepuasan masyarakat sesuai dengan Standar Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Ruang lingkup implementasi Standar Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk Dinas Perizinan Kabupaten Bantul meliputi seluruh proses pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul beserta proses-proses pendukungnya yang menjadi tugas pokok dan fungsi seluruh unit di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, baik yang berada di dalam maupun di luar lingkungan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Adapun unit di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang melaksanakan kegiatan pelayanan adalah : Sekretariat, Bidang Pelayanan dan Informasi, Bidang Pendataan dan Penetapan, Bidang Pengaduan, Pengawasan dan Pengendalian.

Sesuai hasil wawancara dengan Ibu Dra. Khusnaini 'Arifah, M.Si, selaku Kepala Seksi Pelayanan, menjelaskan bahwa dalam mempersiapkan dan meraih sertifikat SMM ISO 9001:2008 ini Dinas Perizinan Kabupaten Bantul meminta bantuan kepada pihak ke-3 yaitu konsultan ISO. Dalam proses pendampingan diberikan materi-materi, pelatihan dan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam proses sertifikasi SMM ISO 9001:2008. Pendampingan dimulai sejak bulan Juni 2014.”<sup>14</sup>

Setelah Dinas Perizinan Kabupaten Bantul melakukan tahapan atau proses sertifikasi SMM ISO 9001:2008 dan telah lolos dalam audit internal maupun eksternal maka pada tanggal 25 Februari 2015 Dinas Perizinan Kabupaten Bantul telah resmi mendapatkan Sertifikat Standar Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Untuk mengkaji sejauh mana Sertifikat SMM ISO 9001:2008 sebagai instrument pelaksanaan pelayanan publik Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, yang telah melakukan beberapa proses atau tahapan dalam sertifikasi ISO SMM 9001:2008, maka penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zaithml, Parasuraman dan Berry (1990:26) untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Perizinan kepada masyarakat dan mengetahui kendala-kendala yang terjadi selama proses sertifikasi ISO SMM 9001:2008.

Dalam teori yang dikemukakan oleh Zaithml, Parasuraman dan Berry (1990:26) kualitas pelayanan publik merupakan sesuatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari 5 unsur yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles. Jadi untuk mengkaji sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik Dinas Perizinan Kabupaten Bantul untuk meraih Sertifikat ISO SMM 9001:2008 yang telah melakukan beberapa proses atau tahapan dalam sertifikasi ISO SMM 9001:2008 dapat peneliti kaji dengan unsur-unsur, sebagai berikut:

---

<sup>14</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Dra. Khusnaini 'Arifah, M. Si, selaku Kepala Seksi Pelayanan, pada tanggal 12 Januari 2016, pukul 10.00 WIB.



## 1. Reliability

Secara umum reliability yang dikemukakan oleh Zaithml, Parasuraman dan Berry (1990:26), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan atau konsumen. Sesuai hasil wawancara kepada Ibu Dra. Sri Ediasuti, M.Sc., selaku Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, menerangkan bahwa Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam proses reliability menganut asas pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh Peraturan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004. Dinas Perizinan Kabupaten Bantul menjalankan beberapa asas-asas pelayanan dan dapat dipertanggungjawabkan karena setiap bulannya terjadi pemeriksaan dari Inspektorat Kabupaten Bantul untuk mempertanggungjawabkan segala pelayanan yang diberikan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kepada masyarakat. Selanjutnya untuk mendukung pelayanan yang tepat dan benar tentunya tidak lepas dari kejelasan, kepastian dan keterbukaan. Dinas Perizinan Kabupaten Bantul telah memberikan kejelasan, kepastian, dan keterbukaan yang telah dibuktikan dengan adanya pemasangan draf proses pembuatan perizinan dan melakukan keterbukaan dengan masyarakat dengan cara masyarakat langsung membayar retribusi pembuatan izin di Bank BPD yang tersedia di ruang pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten, jadi tidak akan terjadi KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme).<sup>15</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh penulis dari pemberian kejelasan, kepastian dan keterbukaan dalam proses pembuatan izin sudah terdapat kepastian dengan jumlah 3 hari terdapat 9 izin, 5 hari terdapat 3 izin, 6 hari terdapat 6 izin, 11 hari terdapat 13 izin, 12 hari terdapat 66 izin, dan 30 hari terdapat 1 izin. Dari total izin yang dikeluarkan dari Dinas Perizinan Kabupaten Bantul terdapat 98 izin.

## 2. Responsiveness

Dalam sebuah kualitas pelayanan publik dibutuhkan adanya responsiveness agar sebuah pelayanan publik dapat berjalan dengan baik sesuai dengan aturan yang ada. Responsiveness sendiri adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen atau masyarakat dan memberikan pelayanan yang baik. Dengan demikian responsiveness merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Responsiveness yang penting itu meliputi: pemberian informasi perizinan kepada masyarakat, pelayanan khusus yang diberikan kepada masyarakat agar dalam proses pelayanan dapat maksimal dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

---

<sup>15</sup> Hasil Wawancara kepada Ibu Dra. Sri Ediasuti, M.Sc., selaku Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, pada tanggal 12 Januari 2016, pukul 12.00 WIB.

Sesuai hasil wawancara dengan Ibu Dra. Khusnaini ‘Arifah, M.Si, selaku Kepala seksi pelayanan dan Koordinator Sekretaris Tim SMM SMM 9001:2008 Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, menegaskan bahwa Dinas Perizinan Kabupaten Bantul telah menyampaikan segala informasi mengenai perizinan kepada masyarakat dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan berkerjasama dengan seluruh kantor kecamatan di Kabupaten Bantul dan mengadakan sosialisasi setiap 3 bulan sekali.<sup>16</sup>

Sedangkan mengenai pelayanan khusus, Ibu Dra. Sri Ediasuti, M.Sc., selaku Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, menjelaskan bahwa Dinas Perizinan telah melakukan pelayanan khusus kepada masyarakat, maksud dari pelayanan khusus disini berupa pemberian SMS Gateway kepada masyarakat. Maksud dari pemberian SMS Gateway adalah menginformasikan apakah permohonan izin dari masyarakat sudah selesai atau belum melalui SMS langsung ke pemohon jadi lebih memudahkan masyarakat untuk mengambil permohonannya di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dan masyarakat juga bisa menanyakan permohonannya sudah jadi atau belum melalui SMS Gateway tersebut. Terkait informasi perizinan dan pelayanan khusus dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sudah cukup baik dan diterima serta dinikmati oleh masyarakat.<sup>17</sup>

### 3. Assurance

Setelah meraih sertifikat SMM ISO 9001:2008 Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tidak lepas dari yang melaksanakan assurance. Maksud dari assurance adalah memberikan layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan serta mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Dra. Sri Ediasuti, M.Sc., selaku Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, menyatakan bahwa Dinas Perizinan Kabupaten Bantul telah mampu menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) dengan adanya penerapan tersebut maka masyarakat lebih senang dan menikmati pelayanan lebih nyaman. Sedangkan untuk meningkatkan wawasan karyawan mengenai regulasi perizinan dengan mengadakan rapat atau pertemuan yang diikuti seluruh karyawan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul untuk membahas ataupun berdiskusi mengenai segala regulasi perizinan setiap 1 minggu 1 kali. Dengan adanya wawasan yang luas dan pasti, maka dalam proses pemberian pelayanan dapat maksimal.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Dra. Khusnaini ‘Arifah, M.Si, selaku Kepala Seksi Pelayanan, pada tanggal 12 Januari 2016, pukul 10.00 WIB.

<sup>17</sup> Hasil Wawancara kepada Ibu Dra. Sri Ediasuti, M.Sc., selaku Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, pada tanggal 12 Januari 2016, pukul 12.00 WIB.

<sup>18</sup> Hasil Wawancara kepada Ibu Dra. Sri Ediasuti, M.Sc., selaku Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, pada tanggal 12 Januari 2016, pukul 12.00 WIB.

#### 4. Emphaty

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul yang telah mendapatkan sertifikat ISO SMM 9001:2008 tidak lepas dari usaha yang namanya emphaty. Maksud dari emphaty adalah kemampuan mendengarkan dan mengetahui keinginan kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dra. Sri Ediaستی, M.Sc., selaku Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, menerangkan bahwa cara yang dilakukan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul untuk mendengarkan dan mengetahui keinginan kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan diantaranya menggunakan kuesioner yang telah diberikan melalui telepon langsung, Email dan kotak saran yang disediakan di ruang pelayanan. Dinas Perizinan Kabupaten Bantul juga mengadakan tinjauan lapangan ketika hal tersebut membutuhkan tinjauan lapangan.<sup>19</sup>

#### 5. Tangibles

Dalam meraih sertifikat SMM ISO 9001:2008 Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tidak lepas dari pemenuhan unsur tangibles dalam pelayanannya. Maksud dari tangibles sendiri adalah suatu fasilitas yang diberikan ke masyarakat baik fasilitas fisik maupun dari sumber daya manusianya sendiri. Banyak peningkatan fasilitas yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, seperti yang telah diterangkan oleh Ibu Dra. Khusnaini 'Arifah, M.Si, selaku Kepala seksi pelayanan dan Koordinator Sekretaris Tim ISO SMM 9001:2008 Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, bahwa setelah mendapatkan sertifikat SMM ISO 9001:2008 untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berlangsung di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam memberikan fasilitas fisik dan telah di buktikan bahwa saat ini Dinas Perizinan Kabupaten Bantul melaksanakan pembangunan pembuatan toilet portable, area merokok dan pembuatan jalan khusus difabel. Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tidak hanya memberikan fasilitas fisik kepada masyarakat, tetapi juga memberikan fasilitas SDM dengan penampilan karyawan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dengan memakai seragam sesuai dengan aturan yang telah ditentukan dan menggunakan tanda pengenalan biasa di sebut dengan ID card. Dengan fasilitas tersebut maka memudahkan masyarakat untuk mengenal karyawan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam proses pelayanan dan menjadikan semua karyawan tertib berpenampilan.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Hasil Wawancara kepada Ibu Dra. Sri Ediaستی, M.Sc., selaku Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, pada tanggal 12 Januari 2016, pukul 12.00 WIB.

<sup>20</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Dra. Khusnaini 'Arifah, M.Si, selaku Kepala Seksi Pelayanan, pada tanggal 12 Januari 2016, pukul 10.00 WIB.

Peningkatan kualitas pelayanan publik sudah menjadi komitmen semua aparat di Dinas Perizinan Kabupaten Bantul. Dinas Perizinan berupaya untuk lebih berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, dengan memperlakukan masyarakat pencari layanan sebagai pelanggan. Setelah mendapatkan sertifikat standar manajemen mutu ISO 9001:2008 Dinas Perizinan Kabupaten Bantul tidaklah hanya diam. Dinas Perizinan Kabupaten Bantul berusaha mempertahankan Sertifikat SMM ISO 9001:2008 yang telah didapatkannya. Dinas perizinan Kabupaten Bantul terus melaksanakan perubahan dan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sertifikat SMM ISO 9001:2008 ini setiap tahunnya akan diadakan yang namanya *servelent*. *Servelent* adalah penilaian kembali pada Dinas Perizinan Kabupaten Bantul seperti langkah awal mendapatkan sertifikat SMM ISO 9001:2008 yang akan berlangsung 3 kali atau 3 tahun setelah sertifikat SMM ISO 9001:2008 diraih.

Langkah kongkretnya melalui perbaikan internal dan eksternal. Sesuai dengan yang diterangkan Ibu Dra. Sri Ediasuti, M.Sc., selaku Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul bahwa cara dari Dinas Perizinan Kabupaten Bantul untuk mempertahankan Sertifikat SMM ISO 9001:2008 sebagai instrument peningkatan kualitas pelayanan publik secara internal adalah menerapkan SMM ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan menjadikan budaya kerja “Pelayanan Prima, Optimal, dan Profesional sebagai landasan semua karyawan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam melaksanakan tugas pelayanan. Sedangkan secara eksternal untuk mempertahankan sertifikat SMM ISO 9001:2008 Dinas Perizinan Kabupaten mengupayakan penambahan anggaran dinas dan penambahan SDM serta pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan yang berstandar SMM ISO 9001:2008.<sup>21</sup>

Dinas Perizinan Kabupaten Bantul untuk meraih Sertifikat SMM ISO 9001:2008 tidaklah mudah, semua ada yang mendukung dan menghambatnya. Seperti apa yang telah diterangkan Ibu Dra. Sri Ediasuti, M.Sc., selaku Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, bahwa faktor pendukung keberhasilan meraih Sertifikat SMM ISO 9001:2008 adalah:

1. Kerja keras dari seluruh karyawan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul.
2. Adanya kejelasan, kepastian dan keterbukaan dari setiap proses pembuatan izin, sampai pembayaran retribusi.
3. Adanya sarana penyampaian informasi melalui media elektronik.
4. Adanya penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa).
5. Karyawan yang ramah dan berpenampilan rapi.

---

<sup>21</sup> Hasil Wawancara kepada Ibu Dra. Sri Ediasuti, M.Sc., selaku Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, pada tanggal 12 Januari 2016, pukul 12.00 WIB.

Akan tetapi dalam proses tersebut tidaklah selalu berjalan dengan lurus, terdapat adanya beberapa kendala yang di hadapi dalam proses mendapat sertifikat SMM ISO 9001:2008, kendala-kendala tersebut adalah:

1. SOP pelayanan beberapa izin belum bisa dilaksanakan sesuai ketentuan, karena masih terkait dengan SOP SKPD teknis.
2. Masih terdapat karyawan yang tidak mau diajak maju dan berkembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan SMM ISO 9001:2008.
3. Keterbatasan anggaran.<sup>22</sup>

### **Kesimpulan**

Setelah membahas hasil penelitian dan analisis tentang Sertifikat Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 sebagai instrument peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut: Peningkatan kualitas pelayanan publik pemerintah pusat dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik dihimbau bahwa instansi pelayanan publik menerapkan Standar Manajemen Mutu sebagai peningkatan kualitas pelayanan publik yang nantinya implementasi dari Standar Manajemen Mutu tersebut akan ditandai dengan memperoleh Sertifikat Standar Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 yang berstandar internasional serta telah menjalani eksternal audit oleh badan sertifikasi nasional. Sebelum mendapatkan himbauan perihal sertifikat SMM ISO 9001:2008 dalam proses pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul kurang maksimal dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dikarenakan masih banyak SDM yang tidak mau memahami betul dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Setelah mendapatkan sertifikat SMM ISO 9001:2008 Dinas Perizinan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat semakin maksimal dan melakukan perubahan besar dalam pelayanan publik. Terutama dalam prosedur pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin mudah. Adanya Sertifikat SMM ISO 9001:2008 dalam mekanisme kerja pelayanan dapat terdokumentasi dengan baik, yaitu adanya dokumen manual mutu, sasaran mutu, prosedur kerja dan instruksi kerja. Sedangkan dengan kualitas kinerja pelayanan yang dulunya hanya diukur dari survei IKM sekarang diukur dari Survei harian, Survei IKM, dan Survei 5 dimensi.

Fasilitas yang diberikan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul sudah baik di ruang pelayanan dan di ruang kerja setiap bidangnya. Di dalam ruang pelayanan sudah terdapat toilet portable dan area merokok, serta ruang tunggu yang luas dan

---

<sup>22</sup> Hasil Wawancara kepada Ibu Dra. Sri Ediastruti, M.Sc., selaku Kepala Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, pada tanggal 12 Januari 2016, pukul 12.00 WIB.

nyaman. Akan tetapi dalam setiap proses peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Perizinan juga terdapat kendala, diantaranya adalah masih terdapat beberapa karyawan yang tidak mau memahami akan pentingnya pelayanan kepada masyarakat dan tidak mau memahami pelayanan publik berdasarkan SMM ISO 9001:2008.

Sedangkan untuk pelaksanaan pelayanan publik Dinas Perizinan Kabupaten Bantul untuk mempertahankan sertifikat SMM ISO 9001:2008, untuk mempertahankan sertifikat standar manajemen mutu ISO 9001:2008 Dinas Perizinan Kabupaten Bantul, terus melakukan pembenahan baik fasilitas fisik dan penataan administrasi pelayanan serta terus mengadakan pendampingan dari pihak ke-3. Sertifikat SMM ISO 9001:2008 sebagai instrument peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Perizinan Kabupaten Bantul menyelenggarakan pelayanan publik dan menjadikan budaya kerja “Pelayanan Prima, Optimal, dan Profesional”

Dalam proses mempertahankan sertifikat SMM ISO 9001:2008 Dinas Perizinan Kabupaten terkendala dengan adanya keterbatasan anggaran dari pemerintah daerah dan SOP pelayanan beberapa izin belum bisa dilaksanakan sesuai ketentuan, karena masih terkait dengan SOP SKPD teknis.

### **Daftar Pustaka**

#### **Buku**

- Gasperz, Vincent. 2009. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta : Gava Media.
- Moleong. L.J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Ed)*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mutiarin, Dyah & Arif Zaivudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Salim, Agus. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta.

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 8 tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

### **Jurnal**

Putri, Gedia Imanuelitha, Choirul Saleh & Siswidiyanto. *Upaya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Gangguan*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 1, Nomor 2. Brawijaya. Malang. Hal. 206-212.

Utomo, Sad Dian. *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 15, Nomor 3. ISSN 0854-3844. Sept-Des 2008. Hal. 161-167.

### **Internet**

<https://www.bantulkab.go.id/berita/2281.html> , diakses pada 06 Oktober 2015 pukul 09:18

<http://perijinan.bantulkab.go.id/index.php?module=layanan&menu=ListPengaduan>, diakses pada 30 November 2015 pukul 17.25

### **Wawancara**

Wawancara dengan Ibu Dra. Khusnaini 'Arifah, M.Si, selaku Kepala seksi pelayanan Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, pada tanggal 12 Januari, Pukul 10.00 WIB

Wawancara dengan Ibu Dra.Sri Ediasuti, M.Sc., selaku Kepala Dinas Perijinan Kabupaten Bantul, pada tanggal 12 Januari 2016, pukul 12.30 WIB