

# SERTIFIKASI ISO 9001-2000 Pelayanan di Bidang LLAJ

Pertemuan Nyata  
Dinas LLAJ Propinsi Jawa Timur  
Dalam

Penyelenggaraan Pelayanan Publik





## LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan berbasis **KERAKYATAN** di Propinsi Jawa timur



Wujudkan pelayanan publik sesuai koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*)



Kedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas



Rubah paradigma dari **birokrasi sebagai pangreh** menjadi **ABDI** alias pelayan masyarakat



Pelayanan publik harus dilakukan secara berkesinambungan sesuai tuntutan masyarakat akan peningkatan kualitas pelayanan



# Ciri Utama Era Globalisasi

## KEBEBASAN

Negara bebas memasukkan barang/jasa ke negara lain tanpa hambatan

## KETERBUKAAN

Kemajuan teknologi informasi  
Mudah mendapat informasi

→ Persaingan ketat  
→ Peluang pasar semakin luas

Barang/jasa  
Harus memberikan  
Kepastian dan  
jaminan mutu

Kebutuhan konsumen mengikuti deret ukur

Kemampuan perusahaan/organisasi mengikuti deret hitung

Barang/jasa standar internasional  
**INTEGRASI GLOBAL**





**Standarisasi  
Sistem Manajemen Mutu  
ISO 9001:2000  
Di Jembatan Timbang  
DLLAJ Prop Jawa Timur.**

**Meningkatkan kualitas pelayanan  
masyarakat berorientasi pd  
kepuasan internal & eksternal  
serta  
Perbaikan berkesinambungan.**





## INTERNAL

- Efisiensi organisasi
- Peningk Pelayanan
- Kepuasan Masyarakat

## MANFAAT ISO 9001:2000

## EKSTERNAL

- Peningk hub dg masyarakat
- Lebih kompetitif thdp tuntutan pasar
- Peningk kredibilitas organisasi
- Peningk. performance organisasi





## PELAYANAN DIBIDANG LLAJ

DINAS LLAJ sebagai Institusi Pemerintah merupakan organisasi yang menghasilkan produk layanan jasa berupa :

- Pelayanan Izin Trayek
- Pelayanan Perpanjangan Masa Berlaku Izin Trayek
- Pelayanan Perpanjangan Masa Berlaku Kartu Pengawasan
- Pelayanan Perubahan Trayek
- Pelayanan Uji Tipe
- Pelayanan Sertifikasi Uji Mutu
- Pelayanan Pengendalian Muatan Mobil Barang



Dalam menghadapi ERA GLOBALISASI  
perlu meningkatkan pelayanan jasa yang  
ber STANDAR INTERNASIONAL



## PARADIGMA LAMA PELAYANAN DIBIDANG LLAJ

- Birokratis (berbelit-belit) → muncul image bahwa petugas menerapkan prinsip **“kalau bisa dipersulit, kenapa dipermudah ?”** → UUD (ujung-ujungnya duit)
- Proses yang terlalu lama dan sulit
- Tidak ada kepastian
- Menjamurnya praktek percaloan (makelar)
- Biaya tinggi / sarat pungli
- Unjuk kerja tidak jelas



Dinas LLAJ bertekad untuk merubah **birokrasi sebagai pangreh** menjadi **ABDI** alias pelayan masyarakat



## LANDASAN YURIDIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI JAWA TIMUR

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintah Antara Pemerintah, Pemerintahan Propinsi dan Pemerintahan Kabupaten/Kota.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- **Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pedoman Pelayanan Publik**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



## Tahapan Sertifikasi

### Sistem Manajemen Mutu berstandar ISO 9001-2000

#### Pelayanan dibidang LLAJ

- Pembentukan Manajemen
- Penyusunan PEDOMAN MUTU
- Pembuatan PROSEDUR KERJA
- Pembuatan INSTRUKSI KERJA

Pedoman Mutu yang digunakan Dinas LLAJ Propinsi Jawa Timur mengacu pada :

Keputusan Kepala Dinas LLAJ Propinsi Jawa Timur Nomor 188.4/1691/105/2006 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas LLAJ Propinsi Jawa Timur

Yang telah disempurnakan menjadi :

Keputusan Kepala Dinas LLAJ Propinsi Jawa Timur Nomor 188.4/753/105/2008 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas LLAJ Propinsi Jawa Timur





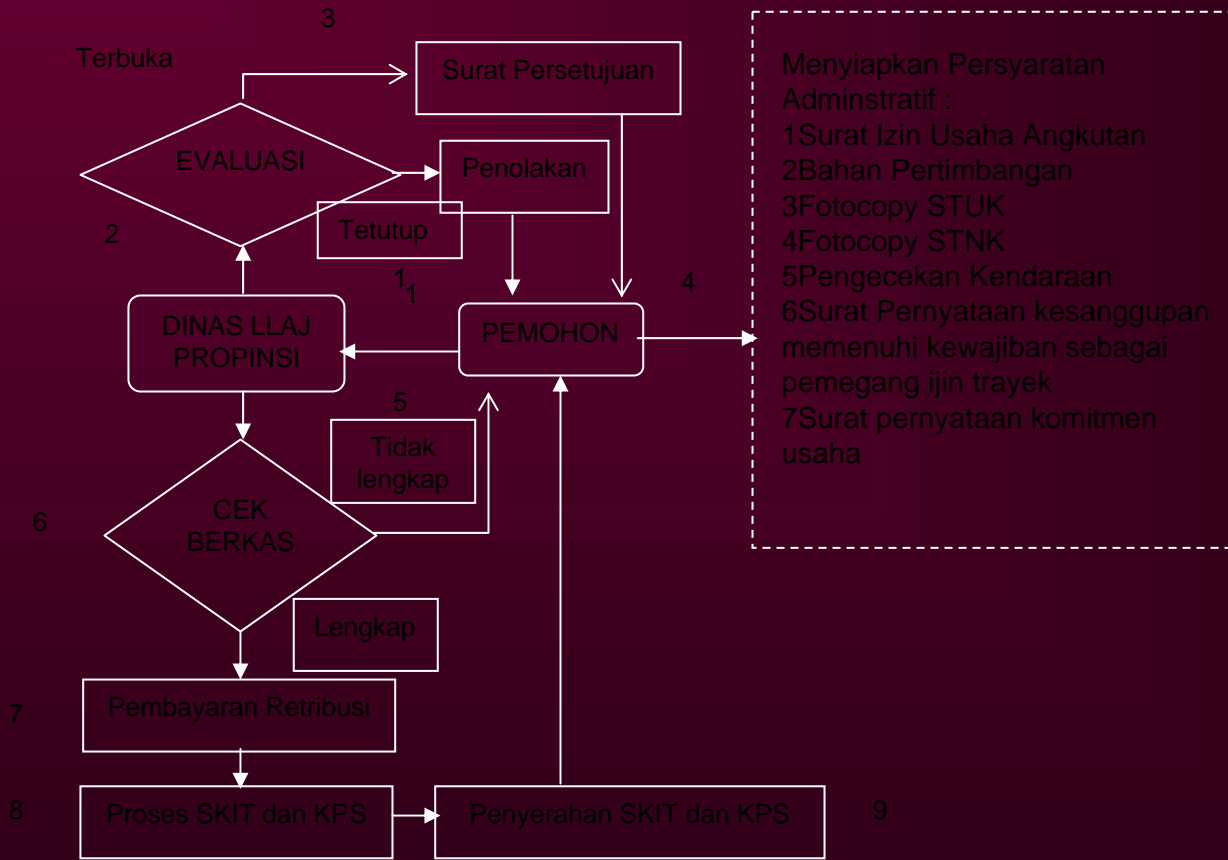
# TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN SESUAI ISO 9001:2000





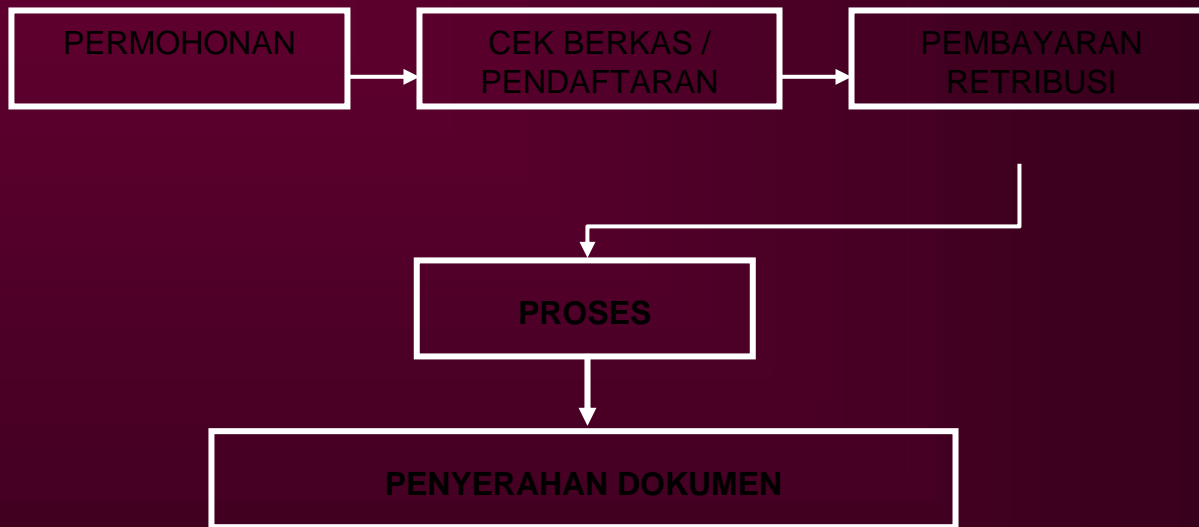
# PENYUSUNAN PROSEDUR KERJA

## 1. Bagan Alir Prosedur Pelayanan Izin Trayek



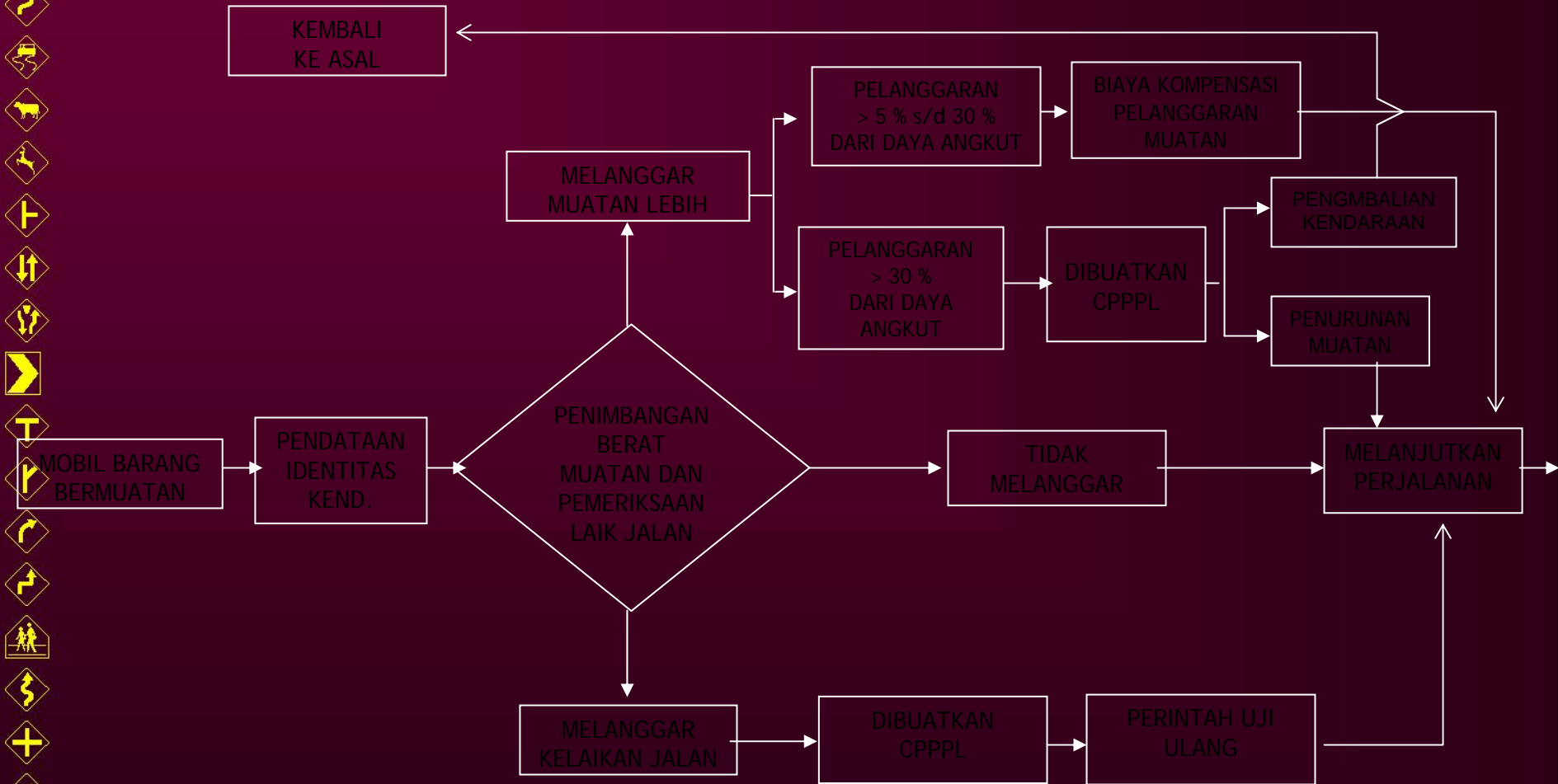


## 2. Bagan Alir Prosedur Pelayanan Rekomendasi Uji Mutu





### 3. Bagan Alir Prosedur Pelayanan Pengendalian Muatan





# TAHAPAN PENERAPAN ISO 9001:2000 PADA DINAS LLAJ PROPINSI JAWA TIMUR

**Tahun 2010 - dst**

Seluruh Unit Pelayanan di DLLAJ Prop. Jatim

**Tahun 2009**

- JT Sedarum – Kab. Pasuruan
- JT Baureno – Kab. Bojonegoro

**Tahun 2008**

- JT Klakah - Kab. Lumajang
- JT Widodaren – Kab. Ngawi

**Tahun 2007**

- JT Trowulan - Kab. Mojokerto
- Perpanjangan SKIT dan KPS di DLLAJ Prop.
- Perpanjangan KPS di Balai Pelayanan LLAJ Wil. I S.baya

**Tahun 2006**

- Perpanjangan Kartu Pengawasan
- Pelayanan Uji Mutu





## TAHAP AUDIT

- Untuk dapat terus menjaga kualitas pelayanan dan ketertiban dokumen dilakukan pemeriksaan (AUDIT) yang sistematis dan independen untuk menentukan apakah mutu layanan tetap sesuai dengan pedoman mutu.
- Audit yang dilakukan berupa Audit Internal dan Audit External
- Audit dilakukan oleh Auditor yang ditunjuk oleh Wakil Manajemen
- Audit Internal maupun External dilakukan satu tahun sekali



# Fasilitas Pelayanan Izin Trayek Dan Rekomendasi Uji Mutu Berstandar ISO

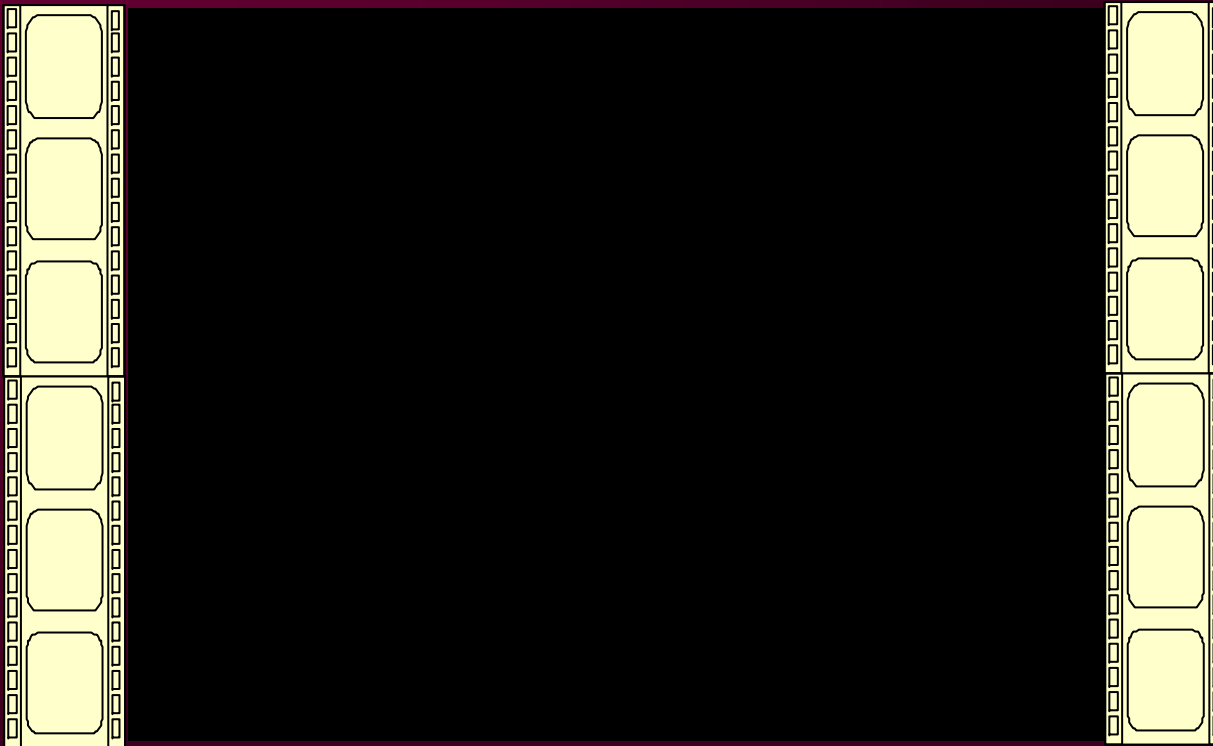


- ✓ Tersedia Fasilitas Parkir memadai
- ✓ Tersedia Ruang Tunggu dan Papan Informasi
- ✓ Customer mendapatkan fasilitas yang sama dengan petugas
- ✓ Tersedia fasilitas toilet yang memadai





# Fasilitas Pelayanan Pengendalian Muatan di Jembatan Timbang Trowulan Berstandar ISO



- ✓ Tersedia Fasilitas Parkir dan bongkar muat barang memadai
- ✓ Tersedia Papan Informasi
- ✓ Customer mendapatkan fasilitas yang sama dengan petugas
- ✓ Tersedia fasilitas toilet yang memadai





## KESIMPULAN

- Dengan diberikannya Sertifikasi ISO 9001-2000 kualitas pelayanan dibidang LLAJ dapat terus dijaga sehingga kebutuhan dan kepuasan masyarakat dapat terwujud
- Penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2000 dapat dirasakan manfaatnya baik bagi masyarakat penerima layanan jasa maupun bagi pemerintah terutama dalam hal :
  - Ketertiban Administrasi
  - Terhindar dari penyimpangan terhadap prosedur dan ketentuan
  - Kecepatan pelayanan
- Dengan adanya award Sertifikasi ISO dapat memperbaiki image masyarakat



Sekian  
&  
Terima Kasih

