

## Meningkatkan mutu pelayanan publik pemerintah kota Bekasi. Studi kasus: Dinas Perindustrian Perdagangan & Pariwisata = Improving quality in public service in Bekasi Government. Case study: industry trade & tourism unit

Gadiah Ranti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=82834&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Mulai tahun 1998, Indonesia mengalami pergolakan politik secara dramatis dan juga terjadinya krisis ekonomi. Pemerintah yang didominasi oleh militer berubah diganti dengan pemerintahan yang demokratis. Pemerintah yang sejak diberlakukannya otonomi daerah, mau tidak mau dipaksa oleh krisis untuk bersaing menghadapi persaingan ekonomi global, reformasi ekonomi berdasarkan pasar bebas AFTA. Dampaknya adalah pemerintah harus menerapkan kebijakan yang kondusif untuk persaingan. Masyarakat tidak akan berfungsi secara efektif apabila tidak dibarengi dengan terselenggaranya pemerintah yang efektif pula. TQM atau Manajemen Mutu Menyeluruh adalah suatu konsep memberikan penekanan kepuasan pelanggan, inovasi dan peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan. Studi kasus pada dinas Perindustrian Perdagangan dan Pariwisata mencoba memetakan satu proses bisnis yaitu pembuatan Surat Izin Usaha Industri (SIUI) yang diberikan oleh dinas tersebut. Dalam proses sekarang (current) tampak ada prosedur yang tidak efektif. Dengan menggunakan elemen-elemen TQM (Manajemen Mutu Menyeluruh) dan menggunakan piranti lunak Igrafx penulis mencoba memperbaiki aliran proses bisnis pembuatan SIUI yang ada, dengan menghilangkan prosedur yang dianggap tidak efektif dan efisien menjadikan waktu dan biaya proses menjadi berkurang.

*1998, Indonesia has faced political event dramatically and economic crisis. Since government administration dominated by military regime has been change to democratic faction.. The government has formed autonomy provinces, which were forced by crisis towards economic global competitive as well as economic reform base into AFTA free trade. To this impact government has to implement a policy, which is conducive for competition. This circumstance will not be effective unless government is conducting an effective administration. In this paper TQM is proposed to express Management Quality concept, which is emphasizing to customer satisfaction, innovation and sustainable improvement of public services. Writer tried to perform business mapping and business process for Business License (Surat Izin Usaha Industry). In which it is discovered lack of effective procedure and inefficient process performed by Industrial, Trade and Tourist office. Writer proposed to resolve the case of Business License by implementing TQM element and Igrafx software and develop flow chart in process of Business License. This aim is to eliminate ineffective and not efficient time and cost.*