



Perkembangan International Standarization of Organization (ISO) Dari Birokrasi Menuju Profesionalisme

Fachruddin^{*1}, Netty Zakiah², Intan Nursikah³, Muhammad Fahrezi⁴, Wasiyem⁵,
Muhammad Taufiq Azhari⁶

^{1,2,3,4,5}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

E-mail: fachruddinazmi@uinsu.ac.id, nettyzakiah1234@gmail.com, intannursikah135@gmail.com,
muhammadfahrezi148@gmail.com, wasiyem@uinsu.ac.id, muhammadtaufiqazhari@uinsu.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2024-11-01 Revised: 2024-02-23 Published: 2024-03-08 Keywords: <i>Development; ISO; Public Service; Bureaucracy.</i>	The government in providing services to the community focuses on bureaucracy and public services. Bureaucracy is a tangible manifestation of government performance. Because, bureaucracy is the main administrative cog. This research uses qualitative descriptive methods with the type of library research. Based on the results of research that has been conducted that bureaucracy is closely related to changes and demands of rapid and easy globalization. Bureaucratic improvement is related to the competence and professionalism of public service officials so that quality standards are needed. In its development, ISO (International Standard Organization) has an impact on bureaucracy in providing services to the community to improve service effectiveness. ISO 9001: 2015 is a real form of public service development by always providing risk analysis. This means that the government is more proactive than reactive in serving the community.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2024-11-01 Direvisi: 2024-02-23 Dipublikasi: 2024-03-08 Kata kunci: <i>Perkembangan; ISO; Pelayanan Publik; Birokrasi.</i>	Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berfokus pada birokrasi dan pelayanan publik. Birokrasi menjadi wujud nyata kinerja pemerintah. Sebab, birokrasi merupakan roda penggerak administrasi yang utama. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan jenis studi kepustakaan (library research). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa birokrasi berkaitan erat dengan perubahan dan tuntutan globalisasi yang cepat serta mudah. Peningkatan birokrasi berhubungan dengan kompetensi dan profesionalisme aparat pelayanan publik sehingga dibutuhkan standar mutu. Pada perkembangannya ISO (International Standar Organization) berdampak pada birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. ISO 9001:2015 menjadi bentuk nyata perkembangan pelayanan publik dengan selalu memberikan analisis risiko. Artinya pemerintah lebih proaktif dibandingkan reaktif dalam melayani masyarakat.

I. PENDAHULUAN

Abad keterbukaan atau abad globalisasi, artinya kehidupan manusia mengalami perubahan-perubahan yang fundamental yang berbeda dengan tatanan kehidupan dengan abad sebelumnya. Pada abad 1 menuntut kualitas dalam segala usaha dan hasil kerja manusia (Etistika Y W, Dwi A S & Amat N, 2016). Pesatnya globalisasi menjadikan persaingan global yang semakin ketat sehingga memberikan pengaruh pada tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi semakin mendesak (Yulianto & Harsoyo, 3). Salah satu aspek administratif yang sangat penting adalah pelayanan publik, yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. kualitas pelayanan publik yang baik merupakan ukuran kemampuan suatu negara dalam memenuhi atau memberikan pelayanan secara efisien dan efektif serta

memenuhi kebutuhan warganya (Sadhana, 2011).

Hakikatnya, penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (public service)(Aris, Agustang & Idkhan, 1). Setiap warga negara selalu berhubungan dengan birokrasi dalam pemerintahan, mulai dari sebelum lahir hingga terlahir ke dunia ini. Seiring dengan perkembangan dan ragam aktivitas manusia yang dilakukan ditengah masyarakat menciptakan ketergantungan birokrasi itu terus berlanjut. Pelayanan umum yang diberikan birokrasi sangat kompleks dalam setiap aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Intervensi birokrasi merupakan hal yang logis karena dengan inilah penyelenggaraan birokrasi dibentuk. Birokrat atau aparatur publik itu dijuluki sebagai “abdi negara” yang memiliki tugas-tugas kemasyaraka-

tan yang memiliki tugas-tugas kemasyarakatan, pemerintahan dan pembangunan diselenggarakan atas nama "organisasi politik super besar" yang disebut "negara" terkadang tidak sejalan dengan tindakan yang semestinya. Legitimasi yang diterima para abdi negara itu bersumber dari kepercayaan rakyat berdaulat. Artinya, seorang abdi negara adalah seseorang yang mengemban amanat rakyat untuk mengayomi kepentingan-kepentingan yang dikaitkan dengan sumber legitimasi (Gandhi, 2011).

Pelayanan publik masih menjadi masalah dalam birokrasi di Indonesia, banyak faktor dan ragam yang menyebabkan hal tersebut menjadi momok di mata masyarakat (Nurmasari, 2017). Kondisi faktual dimasyarakat menunjukkan hubungan dengan birokrasi, berarti berhadapan dengan kekuasaan perijinan yang rumit, penghormatan dari meja ke meja, atau bahkan formalisme yang eksekutif. Kondisi ini diperparah dengan rakyat diposisikan sebagai pembeli jasa yang harus siap memberi tiket layanan alias amplop pelicin untuk mendapatkan pelayanan birokrasi. Hal ini disebabkan karena prosedur pelayanan yang semestinya memudahkan masyarakat sering ditunggangi kepentingan pribadi birokrat dan seringkali dijadikan komoditi layak jual, Fenomena ini menjadi tradisi dalam korps birokrasi. Menyikapi keadaan tersebut yang semakin dianggap wajar, menjadi pertanyaan besar seputar birokrasi sebagai lembaga penyelenggaraan pelayanan masyarakat "benarkan birokrat itu abdi masyarakat?"

Mengharapkan birokrasi sebagai pelayan bagi sebagian kalangan mungkin masih bagai mimpi di siang bolong atau masih jauh dari harapan (Saor Silitonga, 2017). Untuk itulah perlu ditetapkan suatu ukuran pelayanan sehingga mutu birokrasi dapat dinilai secara tegas alias tidak kabur. Pengukuran mutu telah dilembagakan dalam suatu standar oleh *International Organization for Standardization* yang mengembangkan berbagai pengukuran misalnya mutu pelayanan, mutu peralatan, dan mutu produk. Standar adalah kesepakatan-kesepakatan yang telah didokumentasikan yang di dalamnya terdiri antara lain mengenai spesifikasi-spesifikasi teknis atau kriteria-kriteria yang akurat yang digunakan sebagai peraturan, petunjuk, atau definisi-definisi tertentu untuk menjamin suatu barang, produk, proses, atau jasa sesuai dengan yang telah dinyatakan (Nuryanto, 2018).

Standar memiliki peran dalam menyederhanakan kehidupan manusia dan meningkatkan kebisingan dan kegunaan dari barang dan jasa.

ISO (*The Internasional Organization for Standardization*) adalah badan standar dunia yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang berkaitan dengan standar barang dan jasa. Organisasi Standar Internasional (ISO) adalah suatu asosiasi global yang terdiri dari badan-badan standardisasi nasional yang beranggotakan tidak kurang dari 14 negara. ISO merupakan suatu organisasi di luar pemerintahan (Non-Government Organization/NGO) yang berdiri sejak tahun 1947. Standar ISO menjadi alat untuk mencapai kebutuhan organisasi dan mencapai tingkat keunggulan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penulis bermaksud meneliti lebih lanjut perkembangan ISO dari birokrasi menuju profesionalisme.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kepustakaan (*library research*) yang berarti berkaitan dengan metode pengumpulan data pustaka (Mahmud, 2011). Penelitian studi kepustakaan (*library research*) adalah penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan dengan menghimpun data dari berbagai literatur. Pengumpulan data melalui pencarian sumber dan merekonstruksi dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal dan riset-riset yang telah dilakukan. Selanjutnya, bahan pustaka yang didapat dari berbagai sumber referensi tersebut dianalisis secara kritis secara mendalam sehingga dapat mendukung proposisi dan gagasannya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Hakikat ISO (*Internasional Organization for Standardization*)

Standar adalah kesepakatan-kesepakatan yang telah didokumentasikan yang di dalamnya terdiri antara lain mengenai spesifikasi-spesifikasi teknis atau kriteria-kriteria yang akurat yang digunakan sebagai peraturan, petunjuk, atau definisi-definisi tertentu untuk menjamin suatu barang, produk, proses, atau jasa sesuai dengan yang telah dinyatakan. Penerapan sistem manajemen dalam memilih keputusan strategis bagi organisasi untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan dan memberikan dasar yang kuat dalam inisiatif pengembangan yang berkelanjutan. Keunggulan potensial bagi organisasi dalam menerapkan sistem manajemen mutu berdasarkan Standar Internasional ini adalah: a) Kemampuan untuk secara

konsisten menyediakan produk dan layanan yang memenuhi persyaratan hukum dan regulasi yang berlaku; b) Memfasilitasi peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan; c) Mengatasi risiko dan peluang terkait dengan konteks dan tujuannya; d) Kemampuan untuk menunjukkan kesesuaian persyaratan yang telah ditentukan dengan sistem manajemen mutu.

Standar memiliki peran dalam menyerhanakan kehidupan manusia dan meningkatkan kebisingan dan kegunaan dari barang dan jasa. ISO (*The Internasional Organization for Standardization*) adalah badan standar dunia yang dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang berkaitan dengan standar barang dan jasa. Organisasi Standar Internasional (ISO) adalah suatu asosiasi global yang terdiri dari badan-badan standardisasi nasional yang beranggotakan tidak kurang dari 14 negara. ISO merupakan suatu organisasi di luar pemerintahan (*Non-Government Organization/NGO*) yang berdiri sejak tahun 1947.

Misi dari ISO adalah untuk mendukung pengembangan standarisasi dan kegiatan-kegiatan dengan harapan untuk membantu perdagangan internasional, dan juga untuk membantu pengembangan kerjasama secara global di bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan kegiatan ekonomi. Kegiatan pokok ISO adalah menghasilkan kesepakatan-kesepakatan internasional yang kemudian dipublikasikan sebagai standar Internasional (Suardi, 2023). ISO 91 menetapkan persyaratan dan rekomendasi dalam desain dan penilaian sistem manajemen mutu bertujuan untuk memastikan organisasi akan memberikan produk (barang dan jasa) memenuhi persyaratan yang ditentukan. Kebutuhan atau persyaratan tersebut ditentukan oleh pelanggan dan organisasi. Sistem manajemen mutu mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan mutu praktik-praktik manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar (Syahdan & Artinah, 2021). Standar Internasional dapat digunakan oleh pihak internal dan juga eksternal. Standar Internasional ini dibuat dengan tujuan: keseragaman dalam struktur sistem manajemen mutu yang berbeda, penyelarasan dokumentasi dengan standar Internasional,

serta penggunaan terminologi spesifik sesuai standar Internasional dalam organisasi. Memahami hakikat tentu tidak terlepas dari definisi, struktur, ruang lingkup hingga sejarah perkembangannya.

Struktur klausa dimaksudkan untuk memberikan presentasi persyaratan yang logis, bukan model untuk mendokumentasikan kebijakan, tujuan, dan proses organisasi. Struktur dan isi informasi terdokumentasi yang terkait dengan sistem manajemen mutu seringkali lebih relevan bagi penggunaannya. Tidak ada persyaratan dalam standar Internasional untuk struktur dan terminologinya dapat diterapkan untuk informasi terdokumentasi dari sistem manajemen mutu organisasi. Persyaratan untuk istilah yang digunakan oleh organisasi tidak harus diganti dengan istilah yang digunakan dalam Standar Internasional ini untuk menentukan persyaratan sistem manajemen mutu, organisasi dapat memilih untuk menggunakan istilah yang sesuai dengan operasi mereka (misalnya menggunakan "catatan", "dokumentasi" atau "protokol" daripada "informasi terdokumentasi"; atau "pemasok", "mitra" atau "vendor" daripada "penyedia eksternal") (Rosawan, 2021).

Struktur standar ISO dapat dilihat pada bagan berikut ini:



Gambar 1. Struktur dokumentasi ISO

Standar Internasional ini menetapkan persyaratan untuk sebuah sistem manajemen mutu. Dimana organisasi membutuhkan untuk menunjukkan kemampuannya untuk secara konsisten menyediakan produk atau layanan yang memenuhi persyaratan pelanggan dan hukum serta peraturan yang berlaku, artinya diperlukan kemampuan untuk memperagakan secara konsisten dalam

menyediakan produk yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku. Selanjutnya, untuk mencapai peningkatan kepuasan pelanggan melalui penerapan yang efektif dari sistem, termasuk proses untuk peningkatan dari sistem dan jaminan kesesuaian dengan persyaratan pelanggan dan hukum serta peraturan yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui aplikasi sistem secara efektif, termasuk proses perbaikan berkesinambungan dari sistem dan kepastian kesesuaiannya dengan persyaratan pelanggan (Group,2015).

2. Sejarah Perkembangan International Standar Organization (ISO)

ISO merupakan suatu organisasi internasional berupa lembaga swadaya masyarakat dimana bertugas dalam menetapkan standar internasional. ISO didirikan pada 3 Februari 1947 di Genewa, Swiss. Kata ISO diambil dari bahasa Yunani yang berarti sama dan berawal dari singkatan IOS dimana dalam bahasa Inggris memiliki kepanjangan yaitu International Organization for Standardization. ISO terdiri dari wakil-wakil dari badan penetap standarisasi dari tiap-tiap negara dan telah menghasilkan lebih dari 17. standar-standar industrial dan komersial dunia untuk sistem pemerintahan, bisnis, dan masyarakat umum. ISO 91 merupakan salah satu standar sistem manajemen mutu yang berisikan persyaratan dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi atau perusahaan. ISO 91 membahas tentang tatanan yang menjamin mutu atau kualitas dari proses produksi (produk) atau pelayanan (jasa) dan output tersebut.

Sejarah ISO (Dentch, 2017) dimulai ketika ISO 91 dipublikasikan pada tahun 1987 dan diberi nama ISO 91:1987 yang menekankan pada prosedur untuk menjamin mutu dari desain, pengembangan produk, produksi, dan pelayanan bagi organisasi atau perusahaan dalam menciptakan produk baru. ISO 9001:1987 mementingkan adanya inspeksi pada output produksi atau final inspection. ISO 9001:1987 dilanjutkan oleh ISO 9001:1994 lebih menekankan pada tindakan preventif dimana tetap melakukan prosedur-prosedur yang terdokumentasi. ISO

9001:1994 berusaha menanggulangi kemungkinan terjadinya ketidaksesuaian produk. ISO 9001: merupakan perpaduan dari ISO 9001, 9002, 9003 dimana menekankan pada *business process*. ISO 9001: menambahkan metode PDCA (*Plan, Do, Act, Check*) dan *Process Approach* sebagai landasan dari suatu organisasi dalam melakukan pengukuran, pengamatan dibanding hanya inspeksi output produksi.

ISO 9001:2008 merupakan penyempurnaan dari ISO 9001: yang menerapkan tindakan korektif dan preventif secara efektif dan membawa perubahan proses yang positif dalam organisasi atau perusahaan. ISO 91:15 merupakan ISO versi terbaru dengan menggunakan pendekatan analisis risiko dan PDCA yang harus diterapkan dalam seluruh level organisasi atau perusahaan. ISO 9001:2015 tidak mempersoalkan permasalahan kelengkapan dokumen dibanding ISO 9001 versi sebelum-sebelumnya. ISO 9001:15 merupakan standar internasional yang membahas mengenai sistem manajemen mutu bagi suatu organisasi atau perusahaan. ISO 9001:2015 memiliki pendekatan analisis risiko dimana pendekatan ini menggantikan pendekatan tindakan pencegahan seperti pada generasi sebelumnya. ISO 9001:2015 dengan pendekatan analisis risiko diharapkan mampu menjadikan suatu organisasi atau perusahaan proaktif ketimbang reaktif dalam menanggulangi permasalahan yang timbul. Organisasi atau perusahaan diharapkan mampu mengenali, mengurangi, mencegah, dan menangani adanya risiko sehingga hendaknya selalu melakukan *continuous improvement* (Adi Cahyadi Dwi Putra Budiman, 2021).

Dasar pembelajaran yang diambil dalam standar sistem manajemen ISO (MMS) termasuk ISO 9001 adalah PDCA (*Plan, Do, Check, Act*), dengan menerapkan siklus PDCA yang berfokus pada resiko-resiko dan peluang yang ada. Maka siklus PDCA dapat diaplikasikan pada semua proses dan pada sistem manajemen mutu secara keseluruhan. Siklus PDCA dapat di jelaskan secara singkat sebagai berikut: **pertama**, rencana (plan) artinya menetapkan sasaran dari sistem dan proses-prosesnya, dan sumber daya yang di butuhkan dalam

rangka untuk memberikan hasil yang sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi; **kedua**, lakukan (do) artinya menerapkan apa yang telah direncanakan, **ketiga**, periksa (Check) artinya memantau dan mengukur proses-proses dalam menghasilkan produk dan jasa terhadap kebijakan, sasaran dan persyaratan yang direncanakan, dan melaporkan hasilnya; **keempat** tindakan (Act) artinya mengambil tindakan untuk meningkatkan kinerja proses yang diperlukan (Hinsch, 2015). Prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 91:15 meliputi fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, perbaikan (*improvement*), pengambilan Keputusan berbasis bukti, dan manajemen hubungan (Lesmana, 2020).

3. Birokrasi dan Pelayanan Publik

Birokrasi pelayanan publik pada dasarnya merupakan hal yang utama yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai pelayan masyarakatnya. Kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah terhadap rakyatnya dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin. Berdasarkan pengertian dan konteks birokrasi sendiri, di negara manapun tentu sama bahwa fungsi utama birokrasi selain memungut pajak dari masyarakat adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di dalam penanganan pelayanan kepada masyarakat ini, agar memiliki kualitas pelayanan yang bermutu dan memiliki keunggulan, maka diperlukan aparat- aparat pemerintah yang handal dan profesional, bersih dan berwibawa yang dilandasi etos kerja yang tinggi (Harta & Diana, 17).

Secara etimologi istilah birokrasi berasal Bahasa Perancis dari kata *bureau* yang berarti “meja tulis” dan *kratos* dari Bahasa Yunani yang berarti “pemerintahan”. Perlu di pahami bahwa birokrasi adalah orang-orang yang bekerja dibalik meja tulis di kantor-kantor. Dalam konteks politik birokrasi diartikan sebagai wujud dari aparat pemerintahan negara dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan tersebut melalui serangkaian tahapan atau biro-biro yang masing-masing diberi mandat atau dalam menentukan suatu tahap kebijakan yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi tentang kasus yang dihadapi (Sawir,

2020). Konsep ideal weber menekankan bagaimana seharusnya mesin birokrasi itu secara professional dan rasional dijalankan memahami upaya dalam menciptakan konsep tersebut perlu kiranya kita menghargai logika pendekatan yang digunakan dan pemikiran baru yang dikemukakannya yang mencerminkan keadaan semasa hidupnya. Birokrasi ideal tersebut merupakan konstruksi abstrak yang membantu kontruksi kita menghadapi kehidupan sosial.

Pengertian “birokrasi” yang dicetuskan oleh Max weber telah bergeser dari makna sebenarnya. Pengertian birokrasi itu sendiri antara lain sebagai suatu sistem pengelolaan dalam organisasi skala besar seperti organisasi pemerintah, yang ditandai oleh adanya keteraturan, ketertiban, pembagian wewenang dan jalur hirarkhi yang jelas, dan sebagainya. Tetapi pengertian terapannya yang berkembang adalah bahwa birokrasi sebagai suatu sistem dimana kelembagaan, prosedur yang berbelit-belit dan tata aturan yang ruwet menjadi ciri utamanya. Bahkan menurut Riggs (1985), birokrasi sering dihubungkan dengan prosedur kerja yang panjang dengan peraturannya yang aneh-aneh dan sewenang-wenang (Harta & Diana, 17). Beethem (199) memperlihatkan tiga elemen pokok dalam konsep birokraasinya, meliputi: birokrasi dipandang sebagai instrumen teknis, birokrasi dipandang sebagai kekuatan yang independen dalam masyarakat, dan pengembangan dari sikap.

Tujuan birokrasi untuk mengorganisir secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan orang banyak. Erat kaitannya birokrasi dengan kualitas kerja yang prima, pelayanan yang memuaskan, jaminan ketepatan dan kecepatan waktu, kesetiaan dan kecintaan pada profesi adalah beberapa contoh ciri-ciri profesionalisme dalam sektor publik/bisnis dan kehidupan sehari-hari. Mewujudkan profesionalisme akan dicapai dengan melalui pendidikan dan latihan serta diperkaya dengan pengalaman berpraktek. Oleh karena itu, perlu disusun suatu program pendidikan dan latihan yang relevan dengan praktek dan profesi yang bersangkutan. Untuk itu dalam rangka mengantisipasi pada masa mendatang, maka tuntutan kebutuhan

masyarakat akan semakin bertambah yang harus ditanggapi oleh pemerintah.

Hal ini berarti tuntutan pelayanan publik juga meningkat yang dapat dipenuhi oleh aparatur pemerintah yang profesional. Kebijakan publik dan birokrasi bagai keping mata uang. Kebijakan publik tidak dapat lahir tanpa keterlibatan birokrasi, demikian juga sebaliknya bahwa kebijakan publik tidak dapat diimplementasikan pula tanpa mengikutsertakan secara aktif birokrasi. Sementara itu birokrasi bukan orang/perangkat yang mandiri dan bebas nilai. Terdapat pihak-pihak yang mengelilingi sekaligus turut mempengaruhi aktivitasnya sehingga mempengaruhi kebijakan yang dihasilkannya. Dalam kajian tersebut administrasi negara yang didalamnya berkumpul birokrasi yang bertugas menjalankan kebijakan publik tidak dapat mengabaikan lingkungan sebagai pihak yang tidak memiliki kontribusi apapun terhadap pelaksanaan pelayanan publik (Sumaryana, 2005). Faktanya, profesionalisme aparatur (abdi negara) dalam perkembangannya tuntutan pelayanan publik semakin meningkat, sehingga terdapat gejala-gejala ketidakpuasan masyarakat mengenai kinerja atau performance aparatur negara. Untuk meningkatkan profesionalisme dalam meningkatkan birokrasi diperlukan sebuah standarisasi. Organisasi pemerintah dapat membawa manfaat yang signifikan dalam meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu, yang mencakup birokrasi. Hal ini karena standar ini meningkatkan transparansi, efisiensi, dan responsivitas dalam organisasi, yang pada gilirannya akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

B. Pembahasan

Tema penelitian terkait pelayanan publik dan birokrasi merupakan variabel yang sudah banyak diteliti. Sebagian besar penelitian membahas keterkaitan antara kompetensi dengan profesionalisme sebagai sarana menunjang birokrasi sesuai harapan masyarakat. Mendukung penelitian sebelumnya oleh Ridho & Bambang mengaitkan etos kerja profesionalisme dengan pelayanan publik menjadikan aparat birokrasi memiliki motivasi untuk berprestasi dalam menjalankan tugasnya (Harta & Diana, 2017).

Birokrasi yang dimaknai sebagai wujud dari pemerintahan atau hasil kerja nyata pemerintahan. Senada dengan hal tersebut, birokrasi menjadi organisasi skala besar yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Masyarakat menjadi subjek pelayanan publik yang memiliki latar belakang kepentingan dan karakter masing-masing. Ditambah dengan perkembangan globalisasi yang serba cepat dan mudah menjadikan masyarakat mendesak pelayanan publik memberikan pelayanan yang demikian. Faktanya, seringkali birokrasi dikonotasikan negatif oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan oleh beberapa oknum aparat pelayanan publik namun berimbas pada semua lini birokrasi sehingga dipertanyakan profesionalisme seorang aparat.

Profesionalisme birokrasi merujuk pada tingkat kompetensi, keterampilan, dan perilaku yang diharapkan dari aparat pemerintah dalam melaksanakan tugas dan pelayanan publik. Sebab, birokrasi menjadi roda penggerak administrasi. Meningkatkan birokrasi dan profesionalisme tidak terlepas dari sistem manajemen mutu yang membutuhkan standar atau pakem tertentu. Menyoal manajemen mutu erat kaitannya dengan standar ISO (International Standar Organization). Standar dimaknai kesepakatan-kesepakatan yang telah didokumentasikan. Pada perkembangannya ISO terus berubah dengan memperbaiki klausul yang memang diperlukan dan menjadi hal utama.

Sejarah ISO dimulai dari 1987 dengan mementingkan kepentingan produksi. Hal ini tentu tidak terlepas dari input maupun output yang direncanakan secara matang. Seiring dengan perkembangannya hingga ISO 9001:2015 yang memiliki pendekatan analisis risiko sehingga organisasi atau pemerintahan diharapkan lebih proaktif. Hal ini sama dengan pengimplementasiannya dengan pelayanan public bahwa adanya standar ISO ini dalam melayani public atau masyarakat lebih mengenal, mengurangi kesalahpahaman sehingga selalu ada perubahan yang berkelanjutan. Fenomena kejelasan terhadap standar-standar mutu menjadikan birokrasi lebih terstruktur dan aparat pelayan publik temorivasi untuk meningkatkan profesionalismenya. Senada dengan hal tersebut, masyarakat merasa dihargai dan lebih memahami tahapan-tahapan birokrasi yang menjadi kepentingannya.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Perkembangan dan tuntutan globalisasi yang serba mudah dan cepat berpengaruh terhadap semua sektor. Masyarakat dalam kehidupannya tidak terlepas dari birokrasi. Birokrasi dimaknai roda penggerak administrasi. Dalam menjalankan tugasnya terdapat aparat pelayan publik. Aparat (abdi negara) dalam menjalankan tugasnya memerlukan kompetensi dan standar mutu. Standar International Organization (ISO) merupakan prosedur dalam menjalankan organisasi. Pada Perkembangan ISO berdampak pada birokrasi dalam hal efektivitas dalam melayani public (masyarakat).

B. Saran

Melihat hasil kajian literatur ini, pembahasan perkembangan ISO pada setiap perubahan belum dijelaskan secara rinci dan perbedaan karakteristiknya. Pengimplementasian ISO pada sektor pelayanan publik, misalkan administrasi pemerintahan pada tingkat kabupaten atau kota publik belum dimunculkan. Harapannya, para peneliti selanjutnya semakin banyak yang meneliti terkait tema pelayanan publik dan juga perkembangan ISO.

DAFTAR RUJUKAN

- Adi Cahyadi Dwi Putra Budiman (2021) *Perancangan Analisis Risiko Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT. XYZ*. Universitas Kristen Petra.
- Aris, M., Agustang, A. and Idkhan, A.M. (2021) 'Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik', *Jurnal Governance and Politics*, 1(2), pp. 127–133.
- Dentch, M.P. (2017) *The ISO 9001:2015 Implementation Handbook*. Edited by Q. Press. Milwaukee: Seiche Sanders.
- Etistika Y W, Dwi A S and Amat N (2016) 'Transformasi Pendidikan Abad 21 Sebagai Tuntutan', *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Matematika*, 1(1), pp. 263–278. Available at: <http://repository.unikama.ac.id/840/32/263-278> Transformasi Pendidikan Abad 21 Sebagai Tuntutan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Era Global .pdf. diakses pada; hari/tgl; sabtu, 3 November 2018.
- jam; 00:26, wib.
- Gandhi, B. (2011) *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Masyarakat Guna Meningkatkan Pencegahan Terorisme Dalam Meningkatkan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia.
- Group, C.C. (2015) 'Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan', *Jurnal Sipil Statik*, pp. 1–60. Available at: <https://diploma.chemistry.uui.ac.id/wp-content/uploads/2020/03/4.-Standard-ISO-9001-2015-2-bahasa.pdf>.
- Harta, R. and Diana, B.A. (2017) 'Etos Kerja Profesionalisme Dalam Penyelenggaraan Birokrasi Pemerintahan', *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(1).
- Hinsch, M. (2015) *ISO 9001:2015 For Everyday Operations*.
- Lesmana, E. (2020) *Understanding & Implementing Quality Management System*. Bogor: IPB Press.
- Mahmud (2011) *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nurmasari, R.K. (2017) 'Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak', *PUBLIKA*, 3(1), pp. 122–134.
- Nuryanto, U.W. (2018) 'Human Capital Sebagai Pilar Esensial Dalam Implementasi Quality Management System (QMS) ISO 9001:2015 Pada Industri Kimia Sebagai Peningkat Daya Saing Dilihat Dari Perspektif Teoritis', *JDM*, 1(02), pp. 10–22.
- Rosiawan, M. (2021) *Integrated Management System*. Surabaya: Universitas Surabaya.
- Sadhana, K. (2011) *Realitas Kebijakan Publik*. Malang: UM Press.
- Saor Silitonga (2017) *Birokrasi Standar ISO, Kementerian Keuangan RI: Direktorat Jenderal Perbendaharaan*. Available at: <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/mamuj/id/data-publikasi/berita-terbaru/2813-birokrasi-standar-iso.html>.

- Sawir, M. (2020) *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: DeePublish Publisher.
- Suardi, R. (2003). . P. (2003) *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000*. Semarang: Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
- Sumaryana, A. (2005) 'Birokrasi Dan Pelayanan Publik', *Jurnal Sosiohumaniora*, 7(2), pp. 133-142. Available at: <http://jurnal.unpad.ac.id/sosiohumaniora/article/view/5545/2907>.
- Syahdan, S.A. and Artinah (2021) 'Impact Of ISO 9001 Quality Management System', *International Journal Of Trends In Accounting Research*, 2(2).
- Yulianto, A. and Harsoyo (2023) 'Kualitas Peningkatan Pelayanan Publik Menuju Aparatur Sipil Negara (ASN) Bertaraf Internasional', *JMA:Jurnal Mimbar Administrasi*, 20(2), pp. 246-261.