

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 MENURUT ETIKA ISLAM

Riendi Ferdian¹

Pascasarjana Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung

Email: riendiferdian@yahoo.co.id

Abstrak

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Tulisan ini merupakan jenis Kajian Pustaka (*Library Research*). Oleh karena itu, data yang dikumpulkan bersumber dari literatur kepustakaan baik buku maupun aktikel-artikel yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam manajemen mutu ISO 9001:2015 menurut etika islam, data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan metode konten analisis.

Hasil pembahasan yaitu: ISO 9001:2015 merupakan standar internasional yang membahas mengenai sistem manajemen mutu bagi suatu organisasi atau perusahaan. ISO 9001:2015 memiliki pendekatan analisis risiko. hal ini sejalan dengan konsepsi Islam yang di dalamnya mengandung unsur kebahagiaan (*happiness*), kemakmuran (*prosperity*) keberhasilan (*success*), kesempurnaan (*perfection*), kesenangan (*blessedness*), kebagusan/kecantikan (*beautitude*). Dengan mengembalikan makna akhlak sebagai keadaan jiwa yang mendorong perbuatan secara spontan, maka spontanitas yang dituju adalah spontanitasnya perbuatan yang bersifat ketuhanan (*af'al ilahiyyat*), yakni perbuatan yang semata-mata baik karena muncul dari inti kemanusiaan (*al-lubb*) yang hakikatnya adalah akal ketuhanan manusia itu sendiri (*'aqluhu al-ilahi*).

**Keyword: Kualitas, Pelayanan Publik, Manajemen Mutu, Etika
Bisnis Islam**

¹Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, Bandar Lampung.

A. Pendahuluan

Implementasi kebijakan mengacu pada sistem pengelolaan urusan-urusan publik. Pengelolaan urusan-urusan publik diwujudkan dalam bentuk *good governance* yang memerlukan adanya reformasi kelembagaan dan reformasi manajemen publik. Reformasi kelembagaan menyangkut pembenahan seluruh alat-alat pemerintahan di daerah baik struktur maupun infrastrukturnya. Kunci reformasi kelembagaan ini adalah masyarakat umum (Dewan Pendidikan, Lembaga Swadaya Masyarakat misalnya sebagai *stakeholders*, pemerintah atau negara sebagai eksekutif dan MPR/DPR/D sebagai *shareholders*.²

Paling tidak terdapat tiga pelaku yaitu: pembuat kebijakan, penyedia/pelaksana layanan publik, dan penerima layanan. Dalam sistem pemerintahan dominan, perumus dan pelaksana layanan publik dilakukan oleh pemerintah, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Tetapi, pelayanan publik oleh birokrasi seharusnya digerakkan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya justru digerakkan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti oleh publik karena tidak disosialisasikan secara transparan.³

Menurut Ibnu Khaldun, tipe Negara paling baik dan ideal di antara *siyasah diniyah*, *siyasah 'aqliyah* dan *siyasah madaniyah* adalah *siyasah diniyah* atau *nomokrasi islam (Islamic nomocracy)*. *Siyasah 'aqliyah* hanya mendasarkan pada hukum sebagai hasil rasio manusia tanpa mengindahkan hokum yang bersumber dari wahyu. *Siyasah madaniyah* (Republik ala Plato) merupakan suatu Negara yang diperintah oleh segelintir golongan elit atas sebagian besar golongan budak yang tidak mempunyai hak pilih. *Siyasah diniyah*, kecuali *syari'ah* (hukum islam) orang menggunakan pula hukum yang bersumber dari akal manusia. Maka dari ketiga tipe Negara yang termasuk dalam bentuk *mulk siyasi* itu, maka secara teoritis menurut Ibnu Khaldun *nomokrasi islam* atau

²Endro Sumarjo, "Aktualisasi Nilai-nilai *Good Governance* dalam Penyelenggaraan Pemerintah dan Pembangunan," *Jurnal Hukum dan HAM Bidang Pendidikan* Vol. 2 No. 1 April 2004, h. 1-13.

³Agus Dwiyanto dkk., *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Penerbit PSKK-UGM, 2002), h. 84.

dalam istilahnya siyasah diniyah 'satu-satunya bentuk tata politik dan cultural yang permanen'.⁴

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertelele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Dan cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering dilecehkan martabatnya sebagai warga negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.⁵

Perbaikan pelayanan publik akan bisa memperbaiki iklim investasi yang sangat di- perlukan bangsa ini untuk dapat segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Sayangnya upaya menuju kepada perbaikan tersebut masih sebatas lips service. Dalam berbagai studi yang dilakukan terhadap pelayanan publik ini rupanya tidak berjalan linear dengan reformasi yang dilakukan dalam berbagai sektor sehingga pertumbuhan investasi malah bergerak ke arah negatif. Akibatnya harapan pertumbuhan ekonomi yang diharapkan dapat menolong bangsa ini keluar dari berbagai krisis ekonomi belum terwujud sesuai dengan harapan.⁶

Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi aparatur pemerintah sering kurang tersentuh dalam kajian-kajian bidang administrasi publik yang dilakukan selama ini, padahal kinerja

⁴Al Chaidar, *Nomokrasi Islam untuk Indonesia*, Aceh Anthropological Journal, Vol. 4, No. 1, h: 1-34, April 2020, h. 2.

⁵Neneng Siti Maryam, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, JIPSi: Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Volume VI No. 1/Juni 2016. h. 2.

⁶Abdul Mahsyar, *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam perspektif Administrasi Publik*, Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. I, No. 2, Oktober 2011. h. 82

pelayanan publik sangat ditentukan oleh etika penyelenggara negara yang melaksanakan pelayanan kepada publik atau masyarakat. Apabila penyelenggara memahami dan menerapkan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara benar, maka kinerja pelayanan diharapkan akan meningkat dan memenuhi keinginan masyarakat yang dilayani. Sebaliknya, apabila dalam beretika tidak dipahami, dihayati dan dilaksanakan secara benar maka kinerja pelayanan publik menjadi buruk dan akan timbul banyak pengaduan dari masyarakat yang dilayani.⁷

Gerakan reformasi birokrasi yang muncul sejak tumbangnya rezim Orde Baru Tahun 1998 pada dasarnya merupakan suatu gerakan perubahan ke arah perbaikan dan penyempurnaan dalam sistem birokrasi, baik yang berkaitan dengan struktur, proses atau prosedur, sumber daya manusia, dan kinerja birokrasi. Sedangkan pada awalnya, salah satu faktor yang melatarbelakangi munculnya semangat reformasi dalam tubuh birokrasi Indonesia adalah karena rendahnya kualitas kinerja birokrasi yang dijalankan para aparaturnya dalam memberikan pelayanan publik. Masyarakat sering mengeluh mengenai rumit dan mahalnya harga pelayanan, terkadang sering mengalami kesulitan untuk memperoleh akses pelayanan publik, dan adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik. Padahal pelayanan publik pada hakekatnya dirancang dan diselenggarakan untuk kebutuhan masyarakat.⁸

B. Hakikat Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas menurut Al Arif, terbagi menjadi dua, pertama; kualitas layanan internal, yaitu terkait dengan interaksi jajaran pegawai dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Hal ini dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut: 1). Pola manajemen umum perusahaan, 2). Penyediaan fasilitas pendukung, 3). Pengembangan SDM, 4). Iklim kerja dan

⁷Syahri Ramadoan, dkk, *Etika Pelayanan Publik di Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima*, Jurnal Ilmiah Administrasi Negara, Vol. 18 No. 1 Januari-Juni 2021, h. 2.

⁸Winengan, *Pembenahan Etika Pelayanan Publik sebagai Ikhtiar Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Tasâmuh, Volume 14, No. 1, Desember 2016. h. 104.

keselarasan hubungan kerja, dan 5). Pola insentif. Kedua; kualitas layanan eksternal yang ditentukan oleh beberapa faktor, a). penyediaan jasa, dan b). penyediaan barang.⁹

Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomer 63/Kep./M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik, disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif. Pertama, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Kedua, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik. Ketiga, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik.¹

Osborne bekerjasama dengan Plastrik mengemukakan 5 strategi untuk melakukan pembaharuan pemerintahan, kelima strategi tersebut adalah: *The core Strategy, The Consequences strategy, The costumer Strategy, The control strategy, dan the culture strategy*. Ke lima strategi tersebut perlu digunakan untuk meningkatkan kinerja sektor publik agar menjadi lebih baik. Strategi tersebut sekaligus juga menunjukkan bahwa pemerintahan yang berpusat pada masyarakat (*the customer centered government*). yaitu Elashmawi dan Harris perlu dikembangkan manajemen multibudaya sebagai salah satu kecakapan untuk menyongsong globalisasi. Berkaitan dengan manajemen multibudaya Ansari dan Jackson mengemukakan perlunya menerima kenyataan adanya keragaman budaya dilingkungan kerja, keragaman budaya tersebut perlu dikelola guna meningkatkan daya saing.¹

⁹Sunardi,, dan Sri Handayani, *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia*, Islaminomic Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, Vol 4, No. 3 (2013). h. 84.

¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, h. 1-11.

¹ Ujud Rusdia, *Manajemen Pemerintahan Daerhd menuju Indonesia Baru*, Jurnal JISIPOL Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung Volume 3, Nomor 3, November 2019 (32-42), h. 34.

Kemudian Zeithmal dan Bitner mengemukakan kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi atau SERVQUAL, dimana instrumen ini dapat digunakan secara umum oleh perusahaan jasa, yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Namun kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut bersifat umum, apabila diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti perbankan syariah perlu adanya penyesuaian.¹

Manajemen publikk antara lain berupaya memperkenalkan:

1. Pengembangan sumber daya manusia, termasuk pemberian reward atas prestasi,
2. Keterlibatan staf dalam pengambilan keputusan,
3. Pengendoran /kontrol, dalam pencapaian target
4. Penggunaan teknologi informasi,
5. Pelayanan terhadap para klien,
6. Sistem Kontrak,
7. Deregulasi untuk menghindari monopoli.¹

Undang-undang ini mewajibkan kepada para penyelenggara pelayanan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Dalam pasal 21 dijelaskan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: (1) dasar hukum; (2) persyaratan; (3) sistem, mekanisme, dan prosedur; (4) jangka waktu penyelesaian; (5) biaya/tarif; (6) produk pelayanan; (7) sarana, prasarana dan/atau fasilitas; (8) kompetensi pelaksana; (9) pengawasan internal; (10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; (11) jumlah pelaksana; (12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; (13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman,

¹ Rizky Pratama Putra, dan Sri Herianingrum, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Bri Syariah Surabaya*, JESTT Vol. 1 No. 9 September 2014, h. 623.

¹ I Made Yudhiantara, *Teori Manajemen Publik*,² Tulisan berikut mereview buah pikiran dari karya: Perry,J.L., and Kraemer,K.L.,1983. *Introduction to Publik Management*, in Ott J.S., Hyde A.C.,Shafritz J.M., *Publik Management: Essential Readings*. See discussions, stats, and author profiles for this publikation at: <https://www.researchgate.net/publikation/355022519>. DOI: 10.13140/RG.2.2.30408.65280. h. 7.

bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; (14) evaluasi kinerja pelaksana.¹ 4

Manajemen pelayanan yang efektif memerlukan fokus dari menciptakan produk berkualitas dan daya manfaat yang meliputi setiap aspek hubungan dengan pengguna jasa. Pada tingkat kompetisi akan semakin terbuka di era globalisasi nanti, maka dorongan untuk membangun pemerintahan yang digerakkan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Dengan semakin memperbaiki manajemen pelayanan publik, semakin strategis dan menjadi variabel penentu dalam memenangkan pelayanan publik, semakin strategis dan menjadi variabel penentu dalam memenangkan kompetisi ini. Oleh sebab itu, perlu adanya perubahan perspektif manajemen pelayanan publik yang mengubah fokus manajemen dari instansi atau lembaga-lembaga pemerintah yang ada.¹ 5

C. Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Sistem manajemen mutu (SMM) merupakan suatu sistem manajemen untuk mengendalikan dan mengarahkan organisasi dalam hubungannya dengan mutu. Sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu.¹

Sistem Manajemen adalah suatu kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hubungannya dengan mutu. Sistem manajemen mutu dapat dijadikan alat strategis untuk mengembangkan kinerja proses dan sumber daya dalam melakukan peningkatan terus menerus, memberikan pelayanan prima demi kepuasan pengguna untuk mempersiapkan diri menghadapi

¹ Muhammad Rachmadi dan Muslim, *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)*, Juris Volume 14, Nomor 2 (Juli-Desember 2015). h. 152.

¹ Carmia Diahloka dan Achmad Bardjan Shāleh, *Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai*, Jurnal Reformasi, Volume 3, Nomor 1, Januari-Juni 2013. h. 21.

¹ V.N. Limbong, A. Irawan, *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Karyawan*, Journal of Applied Accounting and Taxation 4 (1) 23-27. h. 24.

persaingan internasional dan mendapatkan pengakuan internasional terhadap proses yang dilakukan. Tuntutan penjamin mutu kemudian melahirkan suatu standar yang lebih berorientasi kepada sistem dan proses yaitu Standar Manajemen Mutu¹

ISO berasal dari bahasa Yunani "ISOS" yang artinya equal (sama/setara). ISO merupakan singkatan dari International Standardization Organization yang berarti standar organisasi internasional. ISO pembuat standar internasional terbesar di dunia yang berlokasi di Jenewa, Swiss. ISO merupakan standar internasional yang mengendalikan dan mengarahkan organisasi agar dapat mencapai tujuan dan target mereka. Standar yang dimuat oleh ISO diadopsi oleh berbagai negara-negara di dunia dan digunakan sebagai standar.¹

Banyak organisasi mempertimbangkan standar ISO 9001 sebagai alat untuk memperbaiki sistem manajemen kualitas (QMS). ISO 9001 juga dianggap sebagai contoh benchmarking yang disposisional. Implementasi QMS dari ISO 9001 telah terbukti menjadi fenomena yang terusmenerus dan telah berkembang di perusahaan manufaktur, serta diterapkan untuk seluruh sektor bisnis dan semua ukuran perusahaan. Tujuan dari perusahaan menerapkan standar manajemen mutu adalah untuk meningkatkan kinerja operasional dan keuangan, serta mendapatkan keunggulan kompetitif dalam iklim persaingan yang ketat.¹

Ruang lingkup ISO (9001:2015) dikatakan bahwa system manajemen mutu yang dibangun dan diterapkan berdasarkan ISO 9001 ini cocok untuk organisasi yang:

- a. Membutuhkan untuk menunjukkan kemampuannya untuk secara konsisten menyediakan produk atau pelayanan yang

¹ Umiyati, *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Iso⁷9001:2008 Dan Partisipasi Penyusunan Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial*, Jurnal Etikonomi Vol. 14 No. 1 April 2015. h. 91-92.

¹ Zainul Abidin & Muhammad Syahidul Haq. *Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan di Era 4.0*, Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan Volume 09 Nomor 02 Tahun 2021, h. 452.

¹ Gunawan Christanto, *Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada CV. Mentari Nusantara*, Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.7 No.1 (2018). h. 1517.

- memenuhi pelanggan dan hukum yang berlaku dan persyaratan peraturan,
- b. Bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan yang efektif dari sistem, termasuk proses untuk peningkatan berkesinambungan dari sistem dan jaminan kesesuaian dengan pelanggan dan hukum dan peraturan persyaratan yang berlaku.²

Perihal standar sistem manajemen mutu ISI, Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 mempunyai sepuluh klausul yang menjadi persyaratan dalam penerapannya. Berdasarkan SNI 9001:2015 menyatakan bahwa klausul-klausul yang terdapat dalam standar ISO 9001:2015 adalah Scope, Acuan Normatif, Konteks Organisasi, Kepemimpinan, Perencanaan, Dukungan, Operasi, Evaluasi Kinerja, dan peningkatan (NSAI Standard, 2015). Berdasarkan SNI (9001:2015) terdapat tujuh prinsip sistem manajemen mutu yang dapat diterapkan oleh organisasi ke arah perbaikan kerja. Tujuh prinsip tersebut antara lain: fokus pada pelanggan, kepemimpinan, pelibatan orang, pendekatan proses peningkatan, bukti berdasarkan keputusan yang dibuat, serta manajemen relasi.²

D. Konsep Pemanfaatan Sumber Daya Manusia Islami Kualitas Pelayanan Publik dalam Manajemen Mutu ISO 9001:2015 menurut Etika Islam

Etika pelayanan publik adalah cara dalam memberikan suatu bentuk pelayanan terhadap publik dengan cara mengimplementasikan kebiasaan-kebiasaan yang terdiri dari nilai-nilai hidup serta hukum atau norma yang pada dasarnya mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Suatu etika dikatakan memiliki peranan penting dalam praktek administrasi publik maka etika harus mempersoalkan mengenai "baik-tidak" dan bukan "benar-salah" tentang sikap, tindakan serta

² Tukiran Martinus. *Membangun Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001: 20015*. (Yogyakarta: Leutika Nouvalitera, 2016). h. 17.

² Sandy Dwi Prasetyo, dkk. *Penerapan Standar ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu Pada PT PLN (Persero) UPDK Mahakam UL PLTGU Tanjung Batu*, Jurnal Paradigma, Vol. 9 No. 1, Juni 2020. h. 3.

perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesama manusia baik dalam lingkup masyarakat maupun dalam lingkup organisasi publik.²

Etika dan moral dalam pemikiran Islam dikenal istilah akhlak (al-akhlaq). Kata akhlak secara etimologi, dalam Alquran tidak diketemukan, kecuali bentuk tunggalnya yaitu khuluq diartikan dengan budi pekerti, perangai, tingkah laku dan tabiat. Khuluq memiliki akar kata yang sama khalafa yang artinya menciptakan (*to create*) dan membentuk (*to shape*) atau member bentuk (*to give form*). Kata yang akar katanya sama dengan itu pula adalah Al-Khaliq (Maha Pencipta) dan makhluk (makhluk, ciptaan).

Tujuan akhlak menurut Ibn Miskawaih adalah untuk mencapai al-Sa'adah. Makna al-Sa'adah ini secara umum diartikan sebagai kebahagiaan (*happiness*), tetapi sesungguhnya yang dimaksudkan Ibn Miskawaih adalah suatu konsepsi yang di dalamnya mengandung unsur kebahagiaan (*happiness*), kemakmuran (*prosperity*) keberhasilan (*success*), kesempurnaan (*perfection*), kesenangan (*blessedness*), kebagusan/kecantikan (*beautitude*). Dengan mengembalikan makna akhlak sebagai keadaan jiwa yang mendorong perbuatan secara spontan, maka spontanitas yang dituju adalah spontanitasnya perbuatan yang bersifat ketuhanan (*af'al ilahiyyat*), yakni perbuatan yang semata-mata baik karena muncul dari inti kemanusiaan (*al-lubb*) yang hakikatnya adalah akal ketuhanan manusia itu sendiri (*'aqluhu al-ilahi*).²

Menurut Hermawan Kartajaya bahwa nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal adalah: Profesional (Fathanaah / فطنة), keramahan (Tabligh / تبليغ), Jujur (صِدْقِي / صدقي) dan amanah (أمانة).²

4

² Kusumawati; M.P, Harmonisasi Antara Etika Publik Dan Kebijakan Publik, *Jurnal Yuridis Vol. 6 No. 1, Juni 2019: 1 -23*, hlm. 8

² Rahmat Hidayat dan Muhammad Rifa'i, *Etika Manajemen Perspektif Islam*, (Medan: LPPPI, 2018).hlm. 5

² Yusdi Maulana, et al. Tinjauan Nilai-Nilai Etika Pelayanan Islam Terhadap Sistem Pelayanan Pasien di Klinik Harapan Sehat Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur, *SPESIA: Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah: Vol 5, No. 1, Februari 2019*. hlm. 264

Pelayanan menurut Islam memiliki 6 prinsip, yaitu Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*), Prinsip Memberi Kemudahan (*At-taysir*), Prinsip Persamaan (*Musawah*), Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*), Prinsip Lemah Lembut (*Al-layin*), Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*). Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik, yaitu: 1). Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan kepuasan secara maksimum. 2). Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya. 3). Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan. Budaya kerja sebagai pelayan yang melayani dalam Islam yang mengacu kepada sifat-sifat Nabi saw shiddiq, istiqamah, fathanah, tabligh dan amanah.²

5

Berbicara mengenai etika pemerintahan tidak terlepas dari etika birokrasi, birokrasi merupakan instrument penting dalam masyarakat modern yang kehadirannya tak mungkin terelakkan. Eksistensi birokrasi ini sebagai konsekuensi logis dari tugas utama Negara (pemerintahan) untuk menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat (social welfare). Negara dituntut terlibat dalam memproduksi barang dan jasa yang diperlukan oleh rakyatnya (publik goods and services) baik secara langsung maupun tidaklangsung bahkan dalam keadaan tertentu negara yang memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya. Untuk itu Negara membangun sistem administrasi yang bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang disebut dengan istilah birokrasi.² dan komersial dunia untuk sistem pemerintahan, bisnis, dan masyarakat umum.

ISO 9001 merupakan salah satu standar sistem manajemen mutu yang berisikan persyaratan dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi atau perusahaan. ISO 9001 membahas tentang

² Nurhadi: *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 2, No. 2, h. 149.

² Mario Mc. A. Salindeho, *Implementasi Etika Pemerintahan dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintah (Suatu Study Di Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Kepulauan Sangihe)*, Jurnal Governance: Vol. 5, No. 1 (2013). h. 2.

tatanan yang menjamin mutu atau kualitas dari proses produksi (produk) atau pelayanan (jasa) dan output tersebut.

ISO 9001 adalah standar acuan internasional bagi organisasi yang ingin membangun dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu. Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 yang berisikan persyaratan yang harus diadopsi oleh organisasi tidak dimaksudkan untuk menyeragamkan system manajemen organisasi-organisasi yang mengadopsinya. Standar ISO 9001 memberikan persyaratan terkait sistem manajemen mutu yang berlaku umum di seluruh dunia dan berlaku umum untuk seluruh jenis organisasi dan untuk seluruh bidang kerja atau bidang usaha yang ada di seluruh dunia.²

Standar ISO 9001 memberikan persyaratan yang harus diadopsi oleh suatu organisasi dalam suatu Sistem Manajemen Mutu organisasi milik sendiri dan kemudian melaksanakannya dengan konsisten. Badan sertifikasi yang telah memiliki akreditasi dapat memberikan penilaian (*certification audit*) dan mengeluarkan sertifikasi ISO 9001 sebagai bukti bahwa organisasi tersebut telah memenuhi semua persyaratan yang tertulis dalam ISO 9001. Sertifikasi ini berlaku tiga tahun dan secara regular dalam waktu enam bulan atau satu tahun sekali, badan sertifikasi tadi akan melakukan audit kembali (*surveillance audit*).

ISO 9001:2015 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 serta hendaknya selalu melakukan continuous improvement.

Pelayanan merupakan hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk akan meningkat daya atau nilai terhadap pelanggan.

² Tukiran Martinus. *Membangun Sistem Manajemen Mutu*, h. 16-17.

Pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal yang paling penting adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas.²

Sistem dan strategi pelayanan merupakan factor penting dalam organisasi pemerintahan. Sistem pelayanan harus berdasarkan kepada standar pelayanan yang jelas. Strategi pelayanan harus dipahami oleh aparatur pelaksana pelayanan supaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat siap dan mampu memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dengan system dan strategi pelayanan yang baik maka proses pemberian pelayanan akan berkualitas dan mampu meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.²

Etika pelayanan publik harus berlandaskan asas transparansi (keterbukaan dan kemudahan akses) dan akuntabilitas (pertanggungjawaban sesuai dengan legal formal) demi kepentingan masyarakat. Pelanggaran moral dan etika dalam pelayanan publik dapat terjadi dari awal proses kebijakan publik yang tidak transparan, tidak responsif, tidak akuntabel, tidak adil dan lainnya. Pengusulan program, proyek dan kegiatan tidak didasarkan kenyataan, desain organisasi pelayanan publik (pengaturan struktur, formalisasi, diskresi otoritas) yang bias terhadap kepentingan tertentu, proses manajemen pelayanan publik yang penuh rekayasa dan kamufase (perencanaan teknis, pengelolaan keuangan, sumber daya manusia, informasi. Sudah sepatutnya pelayanan umum dilakukan secara beretika agar tidak adanya kekecewaan dalam suatu masyarakat. Etika yang sewajarnya sudah mulai luntur oleh tindakan kurang terpuji dari pihak aparatur negara.³

² Yahdi Qolbi, *Sistem Manajemen ISO 9001:2008 Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Tarakan*, eJournal Ilmu Pemerintahan, 2 (4) 2014: 3119-3130, h. 3122.

² Titin Rohayatin, dkk, *Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan*, Jurnal Caraka Prabu, Volume 01, No. 01, Juni 2017, h. 30.

³ Mashur Hasan Bisri, dan Bramantyo Tri Asmor^o, *Etika Pelayanan Publik di Indonesia*, *Journal of Governance Innovation*, Volume 1, Number 1, Maret 2019. Hlm. 61

Pelayanan publik pemerintah membentuk organisasi penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh organisasi yang berkaitan dengan pelayanan publik bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan maupun kegagalan dalam memberikan pelayanan.³

1

Good governance merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan pelayanan publik, baik berupa publik *goods* maupun *publik services* oleh *governance*. Sedangkan praktek terbaiknya disebut *good governance* (kepemerintahan yang baik). Implementasi *good governance* yang efektif menuntut adanya alignment (koordinasi) yang baik dan berintegritas, profesional serta menerapkan etos kerja dan moral yang tinggi. wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang transparan, bertanggung jawab, efisien dan efektif, dengan senantiasa menjaga keselarasan interaksi yang konstruktif di antara domain negara, sektor swasta dan masyarakat.

Paparan tersebut semakin memperjelas konsep strategis birokrasi dalam mewujudkan *good governance* yang merupakan konsep pengembangan pemerintahan modern yang sudah digunakan sebagai instrumen untuk mewujudkan kesejahteraan di hampir seluruh negara yang demokratis dan berdasarkan hukum. Karenanya di Indonesia, profesionalisme birokrasi merupakan syarat mutlak untuk dapat mewujudkan *good governance* tadi.³

2

Dalam memberikan pelayanan umum ini pemerintah tidak hanya mempunyai kewajiban, melainkan memiliki pula hak-hak atau kekuasaan untuk mengatur serta menguasai masyarakat, dalam arti

³ Sandro Datamora, dan Hasbullah Malau, *Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik untuk Masyarakat di Kota Padang*, Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Volume 1, Nomor 4, Tahun 2019, h. 138.

³ Nuriyanto, *Membangun Budaya Hukum Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat*, Integritas: Volume 1 Nomor 1, November 2015, h. 24.

masyarakat harus tunduk terhadap peraturanperatura sebagai wujud dari kemauan pemerintah. Namun demikian pemerintah pun harus tunduk pada setiap peraturan yang telah dibuatnya, bahkan tindakan-tindakan pemerintah harus selalu ada dasar hukumnya. Hal ini sesuai dengan tulisan Pfiffner cs bahwa *everything the bureaucrat does must be authorized by law*. Siapapun yang bertindak melawan hukum, baik swasta maupun pemerintah harus terkena sanksi. Inilah salah satu cerminan negara hukum yang juga menjadi pilihan bangsa Indonesia saat membentuk negara Republik Indonesia.³

Istilah *Citizen Charter* (CC) atau kontrak pelayanan pertama kali diperkenalkan oleh Osborne dan Plastrik. *Citizen Charter* (CC) adalah standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan aspirasi dari pelanggan, dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya. Citizen Charter (CC) merupakan sebuah pendekatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian. Dalam hal ini, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan. pelayanan berarti ada sebuah komitmen antara pelanggan dan yang melayani. Dalam hal ini akan ada sebuah kesepakatan baik itu mengenai pelayanan, prosedur, waktu penyelesaian, maupun biaya yang ditanggung oleh pelanggan.³

Dalam rangka mencapai maksud tersebut, adanya Citizen's Charter mendorong penyedia layanan untuk bersama dengan pengguna layanan dan stakeholder lainnya untuk menyepakati jenis prosedur, waktu, biaya, serta cara pelayanan. Kesepakatan itu harus mempertimbangkan keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia layanan, pengguna layanan serta stakeholders (Masdar, 2009).³

³ Dann Sugandha, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Administrasi; Vol 3, No 1 (2006). h. 44.

³ Siti Rochmah, *Analisis Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia*, Proceeding Universitas Wiraraja Sumenep: 2013, h. 61.

³ Meirinawati dan Indah Prabawati, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter*, Jurnal Administrasi Publik Volume 12 Nomor 1, April 2015, h. 49.

Selain adanya Citizen's Charter juga pendekatan "Welfare State" yaitu gagasan yang telah lama lahir, dirintis oleh Prussia dan Saxony di bawah pemerintahan Otto von Bismarck (Kanselir Jerman yang pertama) sejak tahun 1840an. Dalam Encyclopedia Americana disebutkan bahwa welfare state adalah "a form of government in which the state assumes responsibility for minimum standards of living for every person". Bentuk pemerintahan dimana negara dianggap bertanggung jawab untuk menjamin standar hidup minimum setiap warga negaranya.³

6

Metode untuk mengukur birokrasi yang 'sehat' sistem pelayanannya dapat diketahui melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pada kasus ini, IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh secara kuantitatif atas pendapatnya dalam memperoleh.³

7

Keputusan seseorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung pada persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara "kepuasan konsumen" dengan kualitas pelayanan.³

Dewasa ini konsep kualitas telah menjadi suatu "tuntutan universal" dan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Quality mindset ini tidak saja diadopsi perusahaan jasa waralaba, tetapi telah menyebar ke perusahaan jasa

³ Nuriyanto, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?* Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3, September 2014. h. 430.

³ Ahmad Izudin, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta*, P-JIAP: Vol. 4 (1) 2019, h. 2-3.

³ Dasep Dodi Hidayah, *Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya)*, Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara; Volume 7 Nomor 1, Bulan April Tahun 2020, h. 30.

pemerintah yang sifatnya nirlaba, yang selama ini resisten terhadap tuntutan akan kualitas layanan publik yang prima.³

Dengan demikian organisasi sektor publik sebagai servant dapat mengukur kualitas pelayanan publik dengan menggunakan indikator tersebut atau menggunakan variabel-variabel suatu pelayanan prima. Apakah jasa layanan yang diberikan telah melebihi harapan publik atau sebaliknya. Variabel pelayanan prima dimaksud adalah berorientasi pada perilaku pelayanan, diantaranya pihak yang melayani, pihak yang dilayani, dasar kebijaksanaan pelayanan, sarana pelayanan, resources yang tersedia, standard dan asas pelayanan, manajemen dan perilaku pelayanan.⁴

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik

³ Sukei, *Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur)*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.13, No. 1, Maret 2011: 61-75. h. 62.

⁴ Yanhar Jamaluddin, *Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal TAPIs Vol.12 No.1 Januari-Juni 2016. h. 61.

atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.⁴

1

E. Simpulan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Etika pelayanan publik harus berlandaskan asas transparansi (keterbukaan dan kemudahan akses) dan akuntabilitas (pertanggungjawaban sesuai dengan legal formal) demi kepentingan masyarakat.

ISO 9001:2015 merupakan standar internasional yang membahas mengenai sistem manajemen mutu bagi suatu organisasi atau perusahaan. ISO 9001:2015 memiliki pendekatan analisis risiko. hal ini sejalan dengan konsepsi Islam yang di dalamnya mengandung unsur kebahagiaan (*happiness*), kemakmuran (*prosperity*) keberhasilan (*success*), kesempurnaan (*perfection*), kesenangan (*blessedness*), kebagusan/kecantikan (*beautitude*). Dengan mengembalikan makna akhlak sebagai keadaan jiwa yang mendorong perbuatan secara spontan, maka spontanitas yang dituju adalah spontanitasnya perbuatan yang bersifat ketuhanan (*af'al ilahiyyat*), yakni perbuatan yang semata-mata baik karena muncul dari inti kemanusiaan (*al-lubb*) yang hakikatnya adalah akal ketuhanan manusia itu sendiri (*'aqluhu al-ilahi*).

F. Daftar Pustaka

Abdul Mahsyar, *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam perspektif Administrasi Publik*, Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 1, No. 2, Oktober 2011.

Agus Dwiyanto dkk., 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Penerbit PSKK-UGM.

⁴ Amir Syamsuadi, *Pelayanan Publik Dan Birokrasi Pemerintahan, See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publikation/318827945>, Article · July 2017. h. 2.*

Ahmad Izudin, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta*, P-JIAP: Vol. 4 (1) 2019.

Al Chaidar, *Nomokrasi Islam untuk Indonesia*, Aceh Anthropological Journal, Vol. 4, No. 1, hlm: 1-34, April 2020.

Amir Syamsuadi, *Pelayanan Publik Dan Birokrasi Pemerintahan*, See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publikation/318827945>, Article · July 2017.

Carmia Diahloka dan Achmad Bardjan Shaleh, *Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai*, Jurnal Reformasi, Volume 3, Nomor 1, Januari – Juni 2013.

Dann Sugandha, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Adminisrasi; Vol 3, No 1 (2006).

Dasep Dodi Hidayah, *Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya)*, Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara; Volume 7 Nomor 1, Bulan April Tahun 2020.

Endro Sumarjo, "Aktualisasi Nilai-nilai Good Governance dalam Penyelenggaraan Pemerintah dan Pembangunan," Jurnal Hukum dan HAM Bidang Pendidikan Vol. 2 No. 1 April 2004.

Gunawan Christanto, *Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada CV. Mentari Nusantara*, Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.7 No.1 (2018).

I Made Yudhiantara, *Teori Manajemen Publik*, Tulisan berikut mereview buah pikiran dari karya: Perry, J.L., and Kraemer, K.L., 1983. Introduction to Publik Management, in Ott J.S., Hyde A.C., Shafritz J.M., Publik Management: Essential Readings. See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publikation/355022519>. DOI: 10.13140/RG.2.2.30408.65280.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Kusumawati; M.P, *Harmonisasi Antara Etika Publik Dan Kebijakan Publik*, Jurnal Yuridis Vol. 6 No. 1, Juni 2019.

Mario Mc. A. Salindeho, *Implementasi Etika Pemerintahan Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintah (Suatu Study di*

Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Kepulauan Sangihe), *Jurnal Governance*: Vol 5, No 1 (2013).

Mashur Hasan Bisri, dan Bramantyo Tri Asmoro, *Etika Pelayanan Publik di Indonesia*, *Journal of Governance Innovation*, Volume 1, Number 1, Maret 2019.

Meirinawati dan Indah Prabawati, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter*, *Jurnal Administrasi Publik* Volume 12 Nomor 1, April 2015.

Muhammad Rachmadi dan Muslim, *Manajemen Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)*, *JURIS* Volume 14, Nomor 2 (Juli-Desember 2015).

Neneng Siti Maryam, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, *JIPSi: Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Volume VI No. 1/Juni 2016.

Nurhadi. *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2.

Nuriyanto, *Membangun Budaya Hukum Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat*, *Integritas*: Volume 1 Nomor 1 - November 2015.

Nuriyanto, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?* *Jurnal Konstitusi*, Volume 11, Nomor 3, September 2014.

Rahmat Hidayat dan Muhammad Rifa'i, *Etika Manajemen Perspektif Islam*, Medan: LPPPI, 2018.

Rizky Pratama Putra, dan Sri Herianingrum, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Bri Syariah Surabaya*, *JESTT* Vol. 1 No. 9 September 2014.

Sandro Datamora, dan Hasbullah Malau, *Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik untuk Masyarakat di Kota Padang*, *Jurnal Mahasiwa Ilmu Administrasi Publik*, Volume 1, Nomor 4, Tahun 2019.

Sandy Dwi Prasetyo, dkk. *Penerapan Standar ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu Pada PT PLN (Persero) UPDK Mahakam UL PLTGU Tanjung Batu*, *Jurnal Paradigma*, Vol. 9 No. 1, Juni 2020.

Siti Rochmah, *Analisis Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia*, *Proceeding Universitas Wiraraja Sumenep*: 2013.

- Sukezi, *Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur)*, Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol.13, No. 1, Maret 2011.
- Sunardi, dan Sri Handayani, *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia*, Islaminomic Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, Vol 4, No. 3 (2013).
- Syahri Ramadoan, dkk, *Etika Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Sadia Kecamatan Mpunda Kota Bima*, Jurnal Ilmiah Administrasi Negara, Vol. 18 No. 1 Januari-Juni 2021.
- Titin Rohayatin, dkk, *Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan*, Jurnal Caraka Prabu, Volume 01, No. 01, Juni 2017.
- Tukiran Martinus. *Membangun Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001: 20015*. Yogyakarta: Leutika Nouvalitera, 2016.
- Ujud Rusdia, *Manajemen Pemerintahan Daerah Menuju Indonesia Baru*, Jurnal JISIPOL Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung Volume 3, Nomor 3, November 2019.
- Umiyati, *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 dan Partisipasi Penyusunan Anggaran terhadap Kinerja Manajerial*, Jurnal Etikonomi Vol. 14 No. 1 April 2015.
- V.N. Limbong, A. Irawan, *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Karyawan*, Journal of Applied Accounting and Taxation 4 (1).
- Winengan, *Pembenahan Etika Pelayanan Publik Sebagai Ikhtiar Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Tasâmuh, Volume 14, No. 1, Desember 2016.
- Yahdi Qolbi, *Sistem Manajemen ISO 9001:2008 Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Tarakan*, eJournal Ilmu Pemerintahan, 2 (4) 2014.
- Yanhar Jamaluddin, *Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal TAPIs Vol.12 No.1 Januari-Juni 2016.
- Yusdi Maulana, et al. *Tinjauan Nilai-Nilai Etika Pelayanan Islam Terhadap Sistem Pelayanan Pasien di Klinik Harapan Sehat Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur*, SPESIA: Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah: Vol 5, No. 1, Februari 2019.

Zainul Abidin & Muhammad Syahidul Haq. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan di Era 4.0*, Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan Volume 09 Nomor 02 Tahun 2021.