



Konsep Pelayanan dalam Perspektif Islam

(Landasan Teologis, Prinsip Etis, dan Relevansinya terhadap Pelayanan Publik Kontemporer)

Dikdik Dahlan Lukman^{1*}, Meti Mediyastuti Sofyan²

¹⁻² Universitas Muhammadiyah Bandung, Indonesia

E-mail: dikdik.dahlan@umbandung.ac.id¹, meti.media@umbandung.ac.id²

*Penulis Korespondensi: dikdik.dahlan@umbandung.ac.id

Abstract. *The contemporary public service crisis is marked not only by weak bureaucratic effectiveness but also by the decline of ethical values in social service practices. Bureaucratic delays, service discrimination, limited empathy among officers, and abuse of authority indicate a gap between service ideals and social reality. This situation is particularly ironic in Muslim societies that possess strong theological and ethical foundations. This article analyzes the concept of service from an Islamic perspective by examining its theological basis, ethical principles, and relevance to contemporary public service. The study employs a qualitative library research method with a normative-philosophical approach. Primary sources include the Qur'an, hadith, and classical Islamic texts, while secondary sources consist of literature on public service and contemporary social ethics. Data are analyzed descriptively, analytically, and interpretively. The findings show that service in Islam is not merely an administrative activity, but also a form of worship, moral actualization, and social responsibility grounded in monotheism, mercy, justice, and public benefit. Islamic service emphasizes sincerity, trust, ihsan, responsibility, justice, and humility, while integrating devotion to Allah with responsibility toward humanity. This paradigm is relevant for developing humanistic, just, and ethical public services.*

Keywords: *Ethics of Service; Islam; Islamic Theology; Public Service; Social Responsibility.*

Abstrak. Krisis pelayanan publik kontemporer tidak hanya ditandai oleh lemahnya efektivitas birokrasi, tetapi juga oleh menurunnya nilai-nilai etika dalam praktik pelayanan sosial. Lambannya birokrasi, diskriminasi pelayanan, rendahnya empati aparatur, serta penyalahgunaan kewenangan menunjukkan adanya kesenjangan antara idealitas pelayanan dan realitas sosial. Kondisi ini menjadi ironis karena ditemukan pula dalam masyarakat Muslim yang memiliki landasan teologis dan etis yang kuat. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis konsep pelayanan dalam perspektif Islam melalui kajian terhadap landasan teologis, prinsip-prinsip etika, serta relevansinya terhadap pelayanan publik kontemporer. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif berbasis studi kepustakaan dengan pendekatan normatif-filosofis. Sumber data primer meliputi Al-Qur'an, hadis, dan literatur klasik Islam, sedangkan sumber sekunder berupa kajian pelayanan publik dan etika sosial kontemporer. Data dianalisis melalui metode deskriptif-analitis dan interpretatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dalam Islam tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai bentuk ibadah, aktualisasi moral, dan tanggung jawab sosial yang berlandaskan tauhid, kasih sayang, keadilan, dan kemaslahatan. Paradigma pelayanan Islam menekankan prinsip keikhlasan, amanah, ihsan, tanggung jawab, keadilan, dan tawadhu', serta mengintegrasikan dimensi vertikal sebagai pengabdian kepada Allah dengan dimensi horizontal sebagai tanggung jawab terhadap sesama manusia. Konsep ini relevan dalam membangun model pelayanan publik yang humanis, adil, dan berbasis etika.

Kata Kunci: Etika Pelayanan; Islam; Pelayanan Publik; Tanggung Jawab Sosial; Teologi Islam.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu aspek fundamental dalam kehidupan sosial yang menentukan kualitas hubungan antara individu, masyarakat, dan institusi. Dalam konteks negara modern, pelayanan publik menjadi indikator penting efektivitas pemerintahan dan meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada institusi negara. Namun demikian, berbagai studi menunjukkan bahwa pelayanan publik kontemporer masih menghadapi persoalan serius, baik menyangkut efektivitas birokrasi maupun dimensi etik pelayanan. Pelayanan yang lamban, cenderung diskriminatif, tidak responsif, serta lemahnya orientasi pada kepentingan

masyarakat menjadi kritik yang terus mengemuka dalam berbagai sektor pelayanan publik (Denhardt & Denhardt, 2015, Osborne, 2010, Parasuraman et al., 1988).

Masyarakat tidak hanya mengeluhkan buruknya prosedur birokrasi, tetapi juga rendahnya empati, ketidakadilan, dan hilangnya semangat pengabdian dalam institusi pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara idealitas pelayanan sebagai instrumen pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan realitas praksis yang sering kali justru menghadirkan pengalaman dehumanisasi (Denhardt & Denhardt, 2015, Rothstein & Teorell, 2008).

Ironisnya, problem pelayanan tersebut justru banyak ditemukan di masyarakat yang memiliki basis religiusitas yang kuat, termasuk komunitas Muslim. Simbol-simbol keagamaan yang berkembang tidak selalu berbanding lurus dengan kualitas pelayanan sosial yang diberikan. Tidak sedikit ditemukan paradoks sosial berupa tingginya intensitas praktik keagamaan individual, namun belum sepenuhnya tertransformasi menjadi budaya pelayanan yang adil, empatik, dan berorientasi pada kemaslahatan publik. Padahal, Islam sebagai agama yang menempatkan akhlak dan kemaslahatan sebagai inti ajarannya dimungkinkan memiliki konsep pelayanan yang sangat kaya dan komprehensif (Al-Ghazali, 2013, Kamali, 2008, Chapra, 2000).

Dalam Islam, pelayanan (*khidmah*) bukan sekadar aktivitas sosial atau administratif, tetapi merupakan bagian integral dari pengabdian kepada Allah SWT dan aktualisasi nilai-nilai kemanusiaan. Konsep pelayanan dalam Islam dibangun di atas prinsip tauhid, rahmah, keadilan, amanah, dan tanggung jawab sosial. Pelayanan tidak dipahami sebagai hubungan kekuasaan antara pihak yang melayani dan dilayani, melainkan sebagai bentuk penghambaan kepada Allah yang diwujudkan melalui pemberian manfaat kepada sesama manusia. Dalam perspektif ini, kualitas keberagamaan seseorang tidak hanya diukur melalui ritual individual, tetapi juga melalui kontribusi sosial dan kualitas interaksi kemanusiaannya (Al-Qaradawi, 1995, Al-Ghazali, 2013, Taymiyyah, 1983).

Meskipun demikian, kajian mengenai pelayanan dalam perspektif Islam selama ini cenderung lebih banyak ditempatkan dalam pembahasan normatif mengenai akhlak, kepemimpinan, atau etika sosial secara umum. Sebagian besar penelitian berfokus pada dalil-dalil normatif tentang tolong-menolong, kepedulian sosial, atau moralitas individu, sementara upaya merekonstruksi konsep pelayanan Islam sebagai paradigma etik yang relevan terhadap problem pelayanan publik kontemporer masih relatif terbatas. Akibatnya, konsep pelayanan Islam sering dipahami secara moralistik dan individualistik, tanpa dikembangkan menjadi

kerangka konseptual yang dapat menjawab problem sosial dan kelembagaan modern (Kamali, 2008, Beekun, 1997, Hashi, 2011).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep pelayanan dalam perspektif Islam melalui kajian teologis, prinsip etis, serta relevansinya terhadap pelayanan publik kontemporer. Selain itu, artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual dalam pengembangan etika pelayanan yang lebih humanis, berkeadilan, dan berbasis spiritualitas.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif berbasis studi kepustakaan (*library research*) dengan pendekatan normatif-filosofis. Pendekatan normatif digunakan untuk menelaah konsep pelayanan dalam Islam berdasarkan sumber-sumber utama ajaran Islam, yaitu Al-Qur'an, hadits, serta pemikiran ulama klasik dan kontemporer. Sementara pendekatan filosofis digunakan untuk memahami makna substantif pelayanan sebagai konstruksi etika sosial dan spiritual dalam Islam.

Sumber data primer dalam penelitian ini meliputi Al-Qur'an, hadits-hadits Nabi Muhammad SAW, kitab-kitab tafsir, fikih, ushul fikih, serta literatur klasik Islam yang membahas konsep khidmah, akhlak, dan maqāṣid al-syarī'ah. Adapun data sekunder diperoleh dari buku, artikel jurnal ilmiah, dan karya akademik kontemporer mengenai pelayanan publik, etika pelayanan, kepemimpinan pelayanan (*servant leadership*), serta teori administrasi publik.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi terhadap berbagai sumber pustaka yang relevan. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan metode deskriptif-analitis dan interpretatif. Tahap deskriptif dilakukan dengan mengidentifikasi konsep-konsep utama pelayanan dalam Islam, sedangkan tahap analitis dilakukan untuk menemukan keterkaitan antara prinsip-prinsip pelayanan Islam dengan tantangan pelayanan publik kontemporer. Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya merekonstruksi paradigma pelayanan Islam yang tidak hanya bersifat normatif-teologis, tetapi juga memiliki relevansi praktis terhadap pengembangan etika pelayanan publik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konseptualisasi Khidmah dalam Islam

Dalam perspektif administrasi modern, pelayanan dipahami sebagai aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh institusi atau penyelenggara layanan melalui mekanisme tertentu untuk mencapai efektivitas, efisiensi, dan kepuasan publik. Pelayanan publik diposisikan sebagai instrumen penting dalam relasi antara negara dan

warga negara, terutama dalam menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat secara profesional, transparan, dan akuntabel. Dalam paradigma administrasi publik kontemporer, kualitas pelayanan umumnya diukur melalui indikator seperti responsivitas, kecepatan, kepastian prosedur, efisiensi, dan kepuasan pengguna layanan (Denhardt et al., 2019, Osborne, 2021).

Dalam perspektif administrasi modern pelayanan cenderung berorientasi pada aspek prosedural, manajerial, dan institusional. Pelayanan dipahami sebatas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan standar operasional tertentu. Pada titik ini, pelayanan lebih menekankan pada aspek efektivitas tata kelola murni (Denhardt et al., 2019, Dwiyanto, 2021).

Agama Islam nampaknya memandang bahwa pelayanan merupakan bagian integral dari pengabdian kepada Allah dan aktualisasi tanggung jawab sosial terhadap sesama manusia. Dalam tradisi Islam, pelayanan tersimpan dalam kosa kata *khidmah* (الخدمة), yang secara etimologis berakar dari *kha-da-ma* (خدم) yang berarti melayani, membantu, atau mengabdikan. Istilah ini tidak hanya menunjukkan tindakan membantu secara teknis, tetapi juga mengandung dimensi kedekatan sosial, kepedulian, dan tanggung jawab moral (Parasuraman et al., 1988, Zeithaml et al., 2018).

Dalam pengertian terminologis, *khidmah* adalah tindakan memberikan manfaat, bantuan, atau pemenuhan kebutuhan pihak lain yang dilandasi nilai tanggung jawab etik, kepedulian sosial, dan orientasi kemaslahatan. Oleh karena itu, pelayanan dalam Islam tidak berhenti pada hubungan formal antara penyedia layanan dan penerima layanan, tetapi menjadi bagian dari manifestasi akhlak dan ekspresi keimanan. Kualitas pelayanan tidak sekedar diukur dengan capaian administratif, termasuk di dalamnya integritas moral, empati, dan manfaat sosial yang dihasilkan.

Dalam misi kenabian Muhammad SAW. pelayanan sosial tidak diposisikan sebagai aktivitas tambahan, tetapi menjadi bagian dari transformasi masyarakat. Praktik keseharian beliau banyak menampilkan kepemimpinan berbasis pelayanan (*service-oriented leadership*). Nabi Muhammad SAW sering membantu pekerjaan keluarganya di rumah. Sensitivitas terhadap kebutuhan masyarakat juga sering ditunjukkannya dengan memperpendek pelaksanaan shalat berjamaah karena mendengar tangisan seorang bayi yang ditinggal ibunya shalat, atau karena keberadaan lansia maupun orang sakit sebagai makmum yang mungkin menjadikan shalat terasa berat. Dalam konteks pelayanan, empati, responsivitas, dan perhatian terhadap kebutuhan penerima layanan merupakan bagian penting dari etika pelayanan Islam (Osborne, 2021, Pollitt & Bouckaert, 2017).

Islam tidak sekedar memandang pelayanan sebagai aktivitas sosial semata, melainkan bagian dari *al-ibādah al-ijtimā'iyah* (ibadah sosial), yaitu bentuk penghambaan kepada Allah yang diwujudkan melalui tindakan memberi manfaat kepada sesama manusia. Spirit ini sejalan dengan sabda Nabi yang menegaskan bahwa manusia terbaik adalah mereka yang paling memberikan manfaat bagi manusia lainnya (Al-Attas, 1995, Al-Qaradawi, 1995). Keberagaman tidak hanya diukur melalui ritual individual saja, termasuk didalamnya adalah kemampuan menghadirkan kemanfaatan sosial.

Pandangan tersebut memperoleh legitimasi filosofis dalam pemikiran para intelektual Muslim. Al-Ghazali, misalnya, menempatkan kemaslahatan manusia sebagai tujuan fundamental syariat (*maqāṣid al-syarī'ah*), sehingga setiap aktivitas yang menghadirkan manfaat bagi masyarakat dapat dipahami sebagai bagian dari upaya merealisasikan tujuan agama (Manzur, 1994, Al-Raghib et al. 1992). Dalam kerangka ini, pelayanan tidak semata tindakan pragmatis, tetapi instrumen etik untuk menjaga keteraturan sosial dan kesejahteraan masyarakat.

Perspektif serupa ditemukan dalam pemikiran Miskawayh yang menekankan pentingnya pembentukan karakter moral (*tahdhīb al-akhlāq*) sebagai fondasi terciptanya masyarakat yang berkeadaban (Al-Ghazali, 2015, Al-Qaradawi, 1995). Mutu relasi sosial, termasuk kualitas pelayanan, menurut pandangan ini sangat ditentukan oleh kualitas moral pelaku pelayanan. Pelayanan dalam Islam tidak hanya membutuhkan kapasitas profesional, tetapi juga integritas etik yang kuat (Al-Ghazali, 2015, Miskawayh, 1968).

Konsep khidmah dalam Islam memiliki cakupan yang lebih luas dibanding pelayanan dalam paradigma administrasi modern. Pelayanan modern lebih bertumpu pada efektivitas prosedural dan kepuasan pengguna layanan, sementara pelayanan Islam mengintegrasikan dimensi profesional, etik, spiritual, dan kemaslahatan sosial sekaligus. Khidmah merupakan paradigma pelayanan integratif yang tidak hanya berorientasi pada keberhasilan administratif, tetapi juga pada pembentukan relasi sosial yang humanis dan bernilai ibadah.

Landasan Teologis Pelayanan Islam

Pelayanan dalam Islam tidak hanya berdiri sebagai etika sosial, terpisah dari sistem keyakinan. Ia berakar kuat pada fondasi teologis Islam yang bersumber dari Al-Qur'an, hadits Nabi, dan tradisi pemikiran Islam. Karena itu, akan sangat berbeda dengan paradigma pelayanan administratif modern yang umumnya hanya bertumpu pada efektivitas kelembagaan dan kepuasan pengguna layanan (Al-Attas, 1993, Al-Qaradawi, 1995). Orientasi pelayanan dalam Islam lebih luas karena terhubung dengan tanggung jawab moral-spiritual manusia sebagai hamba Allah sekaligus makhluk sosial. Pelayanan adalah manifestasi pengabdian

kepada Tuhan dan tanggung jawab sosial terhadap sesama manusia (Chapra, 2000, Kamali, 2008).

Tauhid merupakan landasan fundamental pelayanan dalam Islam. Dalam paradigma tauhid, tindakan sosial tidak bisa dipisahkan dari dimensi spiritual, karena seluruh aktivitas manusia pada hakikatnya merupakan bagian dari ibadah apabila dilakukan dengan niat yang benar dan tujuan kemaslahatan (Al-Faruqi, 1992, Nasr, 2002). Pelayanan dalam Islam tidak berhenti pada pemenuhan prosedur administratif, melainkan dipahami sebagai aktualisasi nilai-nilai ketuhanan dalam kehidupan sosial (Al-Ghazali, 2013, Rajab, 2007).

Konsep layanan seperti ini memperoleh legitimasi religius karena menjadi salah satu bentuk pengamalan iman melalui tindakan yang memberi manfaat bagi masyarakat. Kesalehan sosial, sejatinya tidak hanya diukur dari ritual individual, tetapi juga kontribusi nyata terhadap kesejahteraan manusia. Al-Qur'an menggambarkan kebajikan (*al-birr*) bukan hanya pada orientasi simbolik keberagamaan, tetapi pada tindakan sosial seperti membantu kelompok rentan, memenuhi kebutuhan orang lain, dan menegakkan keadilan sosial (QS. al-Baqarah [2]: 177). Pelayanan dalam Islam adalah bentuk praksis tauhid sosial, yaitu penghambaan kepada Allah yang diwujudkan melalui kepedulian terhadap kebutuhan manusia (Al-Faruqi, 1992).

Gagasan tersebut memiliki keterkaitan dengan pemikiran Al-Ghazali yang memandang bahwa tujuan utama syariat adalah menjaga kemaslahatan manusia (*jalb al-maṣlaḥah*) dan mencegah kerusakan (*dar' al-mafsadah*) (Qur'an, 2:177, Qutb, 2000). Pelayanan harus menghadirkan manfaat bagi masyarakat, tidak sekadar bernilai sosial, tetapi juga memiliki legitimasi teologis sebagai bagian dari tujuan agama.

Selain tauhid, prinsip amanah juga menjadi fondasi etik yang sangat penting dalam pelayanan Islam. Amanah tidak hanya dipahami sebagai kejujuran individual, tetapi juga tanggung jawab moral atas jabatan, otoritas, dan peran sosial. Dalam perspektif Al-Qur'an, penyelenggaraan urusan publik harus dijalankan berdasarkan prinsip amanah dan keadilan, sebagaimana ditegaskan melalui perintah untuk menyampaikan amanat kepada pihak yang berhak serta menetapkan keputusan secara adil (QS. al-Nisā' [4]: 58).

Dalam konteks pelayanan publik, prinsip amanah memiliki relevansi signifikan karena menempatkan jabatan bukan sebagai privilese kekuasaan, melainkan tanggung jawab yang harus dipertanggungjawabkan secara moral maupun spiritual. Pelayanan yang buruk, manipulatif, atau diskriminatif pada hakikatnya merupakan bentuk pengkhianatan terhadap amanah public (Kamali, 2008, Beekun, 1997).

Pemikiran politik Islam klasik turut memperkuat prinsip tersebut. Al-Mawardi menegaskan bahwa otoritas pemerintahan bertujuan menjaga agama sekaligus mengatur kehidupan masyarakat agar tercipta kemaslahatan bersama. Dalam kerangka ini, legitimasi kekuasaan tidak hanya ditentukan oleh legalitas formal, tetapi juga oleh kemampuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan menghadirkan keadilan sosial. Perspektif tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan publik dalam Islam secara substantif berorientasi pada pemeliharaan kesejahteraan masyarakat.

Landasan teologis berikutnya adalah prinsip rahmah (kasih sayang), yang menempatkan penghormatan terhadap martabat manusia sebagai fondasi relasi sosial. Islam memandang manusia sebagai makhluk yang memiliki kemuliaan intrinsik, sehingga pelayanan tidak boleh dijalankan secara mekanistik, diskriminatif, atau merendahkan penerima layanan. Dengan kata lain, pelayanan yang baik bukan sekadar efisien, tetapi juga menghadirkan rasa dihargai dan dimanusiakan (Kamali, 2008, Rahman, 1982).

Dua kasus yang dikemukakan di atas, baik tentang kebiasaan Rasulullah tidak sungkan melakukan pekerjaan domestik rumah tangga maupun tentang kebiasaannya mempersingkat waktu shalat ketika mengetahui adanya makmum lansia, orang sakit atau seorang ibu yang meninggalkan anaknya cukup menjadi bukti tentang prinsip rahmah dalam pelayanan Islam. Spirit rahmah dalam pelayanan juga memiliki legitimasi normatif dalam hadits Nabi yang menegaskan bahwa orang-orang yang menunjukkan kasih sayang akan memperoleh kasih sayang dari Allah. Pelayanan yang humanis tidak hanya dipandang sebagai etika sosial, tetapi juga sebagai ekspresi nilai religius.

Pelayanan dalam Islam juga berakar pada orientasi maṣlahah (kemaslahatan), yaitu prinsip yang menempatkan kesejahteraan manusia sebagai tujuan fundamental syariat. Dalam perspektif maqāṣid *al-syarī'ah*, pelayanan menjadi instrumen penting untuk menjaga lima kebutuhan dasar manusia (*al-darūriyyāt al-khams*), yaitu agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta (Al-Bukhari, 2002, Muslim, 2006).

Pelayanan publik harus memiliki implikasi langsung terhadap kesejahteraan masyarakat. Pelayanan pendidikan berkaitan dengan perlindungan akal, pelayanan kesehatan berkaitan dengan perlindungan jiwa, sementara pelayanan administrasi ekonomi berkaitan dengan perlindungan harta dan hak-hak sosial masyarakat. Dalam konteks kontemporer, pendekatan *maqāṣid al-syarī'ah* memungkinkan konsep pelayanan Islam berdialog dengan paradigma pelayanan publik modern. Islam memperluas orientasi menuju kemaslahatan sosial yang lebih komprehensif, yaitu pelayanan yang tidak hanya efektif secara administratif, tetapi juga adil, bermartabat, dan memberikan manfaat berkelanjutan.

Prinsip terakhir yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan Islam adalah keadilan (*'adl*). Pelayanan yang berkeadilan menuntut perlakuan yang setara terhadap seluruh masyarakat tanpa diskriminasi sosial, ekonomi, etnis, ataupun agama. Dalam perspektif Islam, keadilan merupakan nilai universal yang harus ditegakkan dalam seluruh aspek kehidupan sosial, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Konsep keadilan dalam pelayanan menjadi penting terutama dalam konteks masyarakat modern yang sering menghadapi ketimpangan akses terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan Islam menolak segala bentuk penyalahgunaan kekuasaan, diskriminasi birokratis, dan praktik pelayanan berbasis kepentingan kelompok tertentu. Sebaliknya, pelayanan harus diarahkan pada perlindungan hak-hak masyarakat secara setara dan bermartabat.

Dengan demikian, landasan teologis pelayanan Islam menunjukkan bahwa pelayanan bukan sekadar aktivitas administratif atau profesional, tetapi bagian dari sistem etik-spiritual Islam yang berakar pada tauhid, amanah, rahmah, kemaslahatan, dan keadilan. Prinsip-prinsip tersebut membentuk paradigma pelayanan integratif yang tidak hanya menekankan kualitas prosedural, tetapi juga tanggung jawab moral, penghormatan terhadap martabat manusia, dan orientasi kesejahteraan sosial.

Prinsip-Prinsip Etis Pelayanan Islam

Sebagai sistem nilai yang menempatkan kemaslahatan manusia sebagai bagian integral dari tujuan syariat, Islam tidak hanya membangun fondasi teologis pelayanan, tetapi juga merumuskan seperangkat prinsip etik yang mengarahkan bagaimana pelayanan seharusnya dijalankan. Jika landasan teologis pelayanan menjelaskan basis normatif dan filosofisnya, maka prinsip-prinsip etis pelayanan berfungsi sebagai pedoman praksis dalam membentuk perilaku pelayan (*service provider*) agar pelayanan tidak kehilangan orientasi moral dan kemanusiaannya. Jika problem utama pelayanan publik modern terletak pada

lemahnya sistem administrasi dan krisis etika pelayanan, prinsip etik pelayanan Islam menawarkan kerangka moral yang tidak hanya menekankan efektivitas administratif, tetapi juga integritas dan keberpihakan terhadap kepentingan masyarakat.

Prinsip pertama yang mendasari pelayanan dalam Islam adalah *ikhhlās* (keikhlasan), yaitu orientasi moral yang menempatkan pelayanan sebagai bentuk pengabdian kepada Allah, bukan semata-mata tindakan administratif atau instrumen pencitraan sosial. Dalam perspektif Islam, kualitas suatu tindakan tidak hanya ditentukan oleh hasil lahiriahnya, tetapi juga oleh motivasi yang melatarbelakanginya. Pelayanan yang dilakukan atas dasar kepentingan pribadi,

keuntungan material semata, atau sekedar berorientasi kekuasaan, sangat mungkin berpotensi kehilangan legitimasi etikanya.

Konsep *ikhlas* memperoleh landasan kuat dalam ajaran Islam yang menegaskan pentingnya kemurnian niat dalam setiap amal perbuatan. Dalam hadits yang sangat masyhur, Nabi Muhammad SAW menegaskan bahwa nilai suatu amal bergantung pada niat pelakunya. Prinsip ini memperlihatkan bahwa mutu pelayanan dalam Islam tidak hanya diukur melalui aspek prosedural dan administratif, tetapi juga integritas moral dari penyelenggara pelayanan.

Dalam konteks pelayanan publik kontemporer, nilai *ikhlas* dapat dipahami sebagai dorongan etik untuk menghadirkan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, bukan pada kepentingan birokrasi semata. Karena itu, sekalipun sistem administrasi modern menekankan profesionalisme dan standar pelayanan, Islam memberikan dimensi tambahan berupa kesadaran moral bahwa pelayanan merupakan bentuk tanggung jawab etik yang memiliki konsekuensi spiritual.

Prinsip kedua adalah amanah, yaitu sikap dapat dipercaya dalam menjalankan tugas dan kewenangan. Amanah merupakan fondasi integritas pelayanan karena menempatkan jabatan sebagai tanggung jawab, bukan privilese kekuasaan. Dalam konteks pelayanan publik, amanah menuntut kejujuran, transparansi, akuntabilitas, dan konsistensi antara kewenangan dengan kepentingan masyarakat.

Al-Qur'an menempatkan amanah sebagai prinsip fundamental dalam penyelenggaraan urusan sosial melalui perintah untuk menyampaikan amanat kepada pihak yang berhak dan menetapkan keputusan secara adil (QS. al-Nisā' [4]: 58). Karena itu, penyalahgunaan jabatan, korupsi pelayanan, atau diskriminasi birokratis tidak hanya dipandang sebagai pelanggaran administratif, tetapi juga pengkhianatan moral.

Dalam literatur etika Islam, amanah memiliki hubungan erat dengan konsep tanggung jawab sosial. Al-Māwardī memandang bahwa otoritas publik memiliki kewajiban menjaga kepentingan masyarakat dan mengelola urusan publik demi terciptanya kesejahteraan bersama. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari efektivitas kelembagaan, tetapi juga dari kemampuan menjaga kepercayaan masyarakat.

Prinsip etik berikutnya adalah *rahmah* (kasih sayang), yang menempatkan empati sebagai inti relasi pelayanan. Pelayanan dalam Islam tidak boleh bersifat mekanistik atau semata-mata administratif, tetapi harus menghadirkan penghormatan terhadap martabat manusia. Penerima layanan tidak diposisikan sebagai objek birokrasi, melainkan sebagai manusia yang memiliki kebutuhan, harapan, dan kerentanan sosial.

Dalam perspektif pelayanan modern, tindakan ini menunjukkan prinsip responsivitas, yaitu kemampuan memahami kebutuhan penerima layanan dan menyesuaikan tindakan secara manusiawi. Hal ini menjadi penting terutama dalam konteks birokrasi modern yang sering dipersepsikan formalistik dan kurang empatik. Pelayanan Islam menuntut hadirnya dimensi emosional dan kemanusiaan agar masyarakat tidak merasa dipersulit, diabaikan, atau diperlakukan secara tidak bermartabat.

Pelayanan yang baik tidak cukup hanya dilandasi niat baik, tetapi juga memerlukan kompetensi, efektivitas, dan kualitas kerja yang optimal. Islam juga menekankan pentingnya profesionalisme yang dalam perspektif Islam dapat dipahami melalui konsep *ihsān* (melakukan sesuatu dengan kualitas terbaik) dan *itqān* (ketelitian dan kesungguhan dalam bekerja).

Nilai *ihsān* memperoleh legitimasi teologis dari hadits Nabi tentang pentingnya beribadah dan bertindak seolah-olah melihat Allah, atau setidaknya merasa diawasi-Nya. Kesadaran spiritual ini dimungkinkan dapat melahirkan etos kerja yang menuntut kualitas tinggi dalam menjalankan tugas pelayanan.

Sementara itu, konsep *itqān* ditegaskan melalui hadits Nabi yang menyatakan bahwa Allah mencintai seseorang yang melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh dan profesional. Dengan demikian, pelayanan Islam menolak praktik pelayanan yang lamban, asal-asalan, tidak kompeten, atau tidak memiliki standar kualitas yang jelas.

Dalam perspektif pelayanan publik kontemporer, prinsip ini relevan dengan tuntutan peningkatan mutu layanan, efisiensi birokrasi, dan penguatan kapasitas aparatur negara. Karena itu, profesionalisme dalam Islam bukan hanya kebutuhan teknis, tetapi juga bagian dari tanggung jawab etik dan religius.

Prinsip keadilan (*‘adl*) menempati posisi sentral dalam etika pelayanan Islam. Keadilan menuntut perlakuan yang setara terhadap seluruh masyarakat tanpa diskriminasi baik berdasarkan status sosial, ekonomi, etnis, agama, maupun kedekatan politik. Dalam konteks pelayanan publik, keadilan berarti memberikan akses layanan secara proporsional, transparan, dan bebas dari praktik favoritisme.

Islam menempatkan keadilan sebagai nilai universal yang harus ditegakkan dalam seluruh aspek kehidupan sosial. Al-Qur’an bahkan menegaskan bahwa kebencian terhadap suatu kelompok tidak boleh menjadi alasan untuk meninggalkan keadilan (QS. al-Mā’idah [5]: 8). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkeadilan harus tetap dijalankan bahkan dalam situasi sosial yang kompleks dan penuh kepentingan.

Tidak terkecuali dalam praktik pelayanan modern, prinsip keadilan memiliki relevansi besar terutama dalam menghadapi persoalan eksklusi sosial, pelayanan diskriminatif, dan ketimpangan akses layanan publik. Pelayanan perspektif Islam menempatkan keadilan sebagai prasyarat utama terciptanya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan.

Prinsip penting lain dalam pelayanan Islam adalah taysīr (memberikan kemudahan). Islam pada dasarnya menolak praktik yang mempersulit manusia tanpa alasan yang sah. Pelayanan seharusnya dirancang untuk mempermudah urusan masyarakat, bukan menciptakan hambatan administratif yang tidak perlu. Nabi Muhammad SAW menegaskan prinsip ini melalui sabdanya agar mempermudah urusan dan tidak mempersulit. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip tersebut memiliki relevansi besar terhadap reformasi birokrasi, terutama dalam penyederhanaan prosedur pelayanan, transparansi mekanisme, dan pengurangan hambatan administratif.

Pelayanan yang rumit, lambat, atau berbelit-belit pada hakikatnya bertentangan dengan spirit taysīr karena menjauhkan masyarakat dari akses pelayanan yang layak. Pelayanan Islam menuntut hadirnya sistem pelayanan yang sederhana, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Prinsip terakhir adalah responsivitas yang dibangun melalui semangat musyawarah (syūrā). Islam mengajarkan, pengambilan keputusan sosial idealnya selalu mempertimbangkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pelayanan tidak boleh berjalan sepihak dan birokratis, tetapi harus membuka ruang dialog dan partisipasi publik.

Al-Qur'an menggambarkan masyarakat ideal sebagai komunitas yang selalu menyelesaikan urusan melalui musyawarah (QS. al-Syūrā [42]: 38). Prinsip ini dalam pelayanan modern memiliki kedekatan dengan paradigma *citizen-centered service*, yaitu pelayanan yang menempatkan masyarakat sebagai subjek, bukan objek kebijakan.

Prinsip-prinsip etis pelayanan Islam menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh efektivitas administratif, tetapi juga oleh orientasi moral, empati sosial, profesionalisme, keadilan, kemudahan akses, dan keterbukaan. Keseluruhan prinsip tersebut membentuk paradigma pelayanan yang integratif dan humanistik, sekaligus memberikan kontribusi penting dalam pengembangan etika pelayanan publik kontemporer (Hood, 1998).

Relevansi Konsep Pelayanan Islam terhadap Pelayanan Publik Kontemporer

Perkembangan pelayanan publik modern menunjukkan adanya tuntutan yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan. Reformasi birokrasi di berbagai negara, termasuk Indonesia, pada dasarnya diarahkan untuk membangun pelayanan publik yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Akan tetapi, pelayanan yang terlalu

berorientasi prosedural tidak jarang melahirkan hubungan birokratis yang kaku, formalistik, dan minim *ccsensitivitas csosial* (Hood, 1998). Akibatnya, pelayanan dapat berjalan sesuai standar administratif, tetapi gagal memenuhi dimensi kemanusiaan yang diharapkan masyarakat. Fenomena ini menunjukkan bahwa reformasi pelayanan publik tidak cukup hanya mengandalkan perubahan kelembagaan dan regulasi, tetapi juga memerlukan penguatan dimensi etik pelayanan.

Relevansi konsep pelayanan Islam juga tampak dalam dialognya dengan paradigma pelayanan publik modern, khususnya *New Public Service* yang menempatkan masyarakat sebagai warga negara (*citizens*) yang harus dilayani, bukan sekadar pelanggan (*customers*). Denhardt & Denhardt menekankan bahwa pelayanan publik harus mengedepankan partisipasi, penghormatan terhadap warga negara, dan orientasi pada kepentingan publik. Perspektif ini memiliki titik temu dengan pelayanan Islam yang menempatkan masyarakat sebagai subjek yang harus diperlakukan secara bermartabat dan berkeadilan.

Dalam konteks Indonesia, relevansi pelayanan Islam menjadi semakin penting mengingat masyarakat Indonesia memiliki basis religiusitas yang relatif kuat disamping secara kuantitas penduduknya muslim. Karena itu, penguatan pelayanan publik melalui pendekatan etik-spiritual berpotensi memberikan legitimasi sosial yang lebih besar dibanding pendekatan administratif semata.

Konsep pelayanan Islam tidak harus dipertentangkan dengan paradigma pelayanan publik modern, lebih dari itu justru dapat diposisikan sebagai sumber pengayaan etik dan konseptual. Integrasi kedua perspektif ini memungkinkan lahirnya model pelayanan publik yang tidak hanya profesional dan efektif, tetapi juga adil, empatik, dan bermartabat.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa konsep pelayanan dalam Islam memiliki karakteristik yang berbeda dengan paradigma pelayanan administratif modern, meskipun keduanya memiliki titik temu pada orientasi kesejahteraan masyarakat. Jika pelayanan modern cenderung bertumpu pada efektivitas kelembagaan, kepuasan pengguna layanan, dan efisiensi prosedural, maka pelayanan dalam Islam dibangun di atas fondasi etik-spiritual yang lebih luas, yakni pengabdian kepada Tuhan sekaligus tanggung jawab sosial terhadap sesama manusia. Pelayanan dalam perspektif Islam tidak dipahami semata sebagai aktivitas administratif, melainkan bagian dari manifestasi nilai keagamaan dalam kehidupan sosial.

Kajian ini menemukan bahwa fondasi konseptual pelayanan Islam bertumpu pada seperangkat nilai teologis yang meliputi tauhid, amanah, *rahmah*, *maṣlahah*, dan keadilan. Prinsip-prinsip tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam etika pelayanan yang lebih operasional melalui nilai *ikhlas*, integritas, empati, profesionalisme (*ihsān* dan *itqān*), kemudahan pelayanan (*taysīr*), serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam perspektif ini, pelayanan tidak hanya diukur berdasarkan kualitas prosedural, tetapi juga pada kemampuan menghadirkan penghormatan terhadap martabat manusia, kemaslahatan sosial, dan tanggung jawab moral penyelenggara layanan.

Penelitian ini juga menegaskan bahwa konsep pelayanan Islam tetap memiliki relevansi penting terhadap diskursus pelayanan publik kontemporer. Berbagai problem pelayanan modern seperti birokrasi formalistik, rendahnya empati pelayanan, praktik diskriminatif, dan lemahnya integritas menunjukkan bahwa reformasi pelayanan publik tidak cukup hanya mengandalkan perubahan regulasi dan sistem administrasi. Penguatan dimensi etik pelayanan menjadi kebutuhan penting agar pelayanan publik tidak kehilangan orientasi kemanusiaannya. Dalam konteks tersebut, nilai-nilai pelayanan Islam dapat diposisikan sebagai sumber pengayaan konseptual dan etik bagi pengembangan pelayanan publik modern.

Kontribusi utama artikel ini terletak pada upaya membangun model konseptual pelayanan integratif yang mempertemukan paradigma pelayanan publik modern dengan nilai etik-spiritual Islam. Pelayanan yang ideal tidak harus dipertentangkan antara dimensi profesional dan religius, melainkan dapat dipadukan dalam suatu paradigma pelayanan yang efektif secara administratif sekaligus humanis secara moral. Pelayanan publik, idealnya tidak hanya berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, tetapi juga pada pembentukan budaya pelayanan yang amanah, adil, empatik, dan bermartabat.

DAFTAR REFERENSI

- Al-Albani, M. N. (2002). *Sahih al-Jami' al-Saghir wa Ziyadatuh*. Al-Maktab al-Islami.
- Al-Attas, S. M. N. (1995). *Prolegomena to the metaphysics of Islam*. International Institute of Islamic Thought and Civilization (ISTAC).
- Al-Bayhaqi. (2003). *Syua'ab al-iman* (Vol. 4). Maktabah al-Rushd.
- Al-Ghazali, A. H. (1993). *Al-Mustasfa min 'ilm al-usul* (Vol. 1). Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah.
- Al-Ghazali. (2013). *Ihya' Ulum al-Din*. Dar al-Minhaj.
- Al-Ghazali. (2015). *Al-Mustasfa min 'Ilm al-Usul* (Vol. 1). Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah.
- Al-Mawardi. (2006). *Al-Ahkam al-Sultaniyyah*. Dar al-Hadith.
- Al-Qaradawi, Y. (1995a). *Fiqh al-awlawiyyat*. Maktabah Wahbah.

- Al-Qaradawi, Y. (1995b). *The lawful and the prohibited in Islam*. American Trust Publications.
- Al-Raghib al-Asfahani. (1992). *Al-Mufradat fi gharib al-Qur'an*. Dar al-Qalam.
- Al-Tabarani. (1995). *Al-Mu'jam al-awsat* (Vol. 6). Dar al-Haramayn.
- Al-Tabarani. (n.d.). *Al-Mu'jam al-awsat*. Dar al-Haramayn.
- Auda, J. (2008). *Maqasid al-Shariah as philosophy of Islamic law: A systems approach*. International Institute of Islamic Thought. <https://doi.org/10.2307/j.ctvkc67tg>
- Beekun, R. I. (1997). *Islamic business ethics*. International Institute of Islamic Thought. <https://doi.org/10.2307/j.ctvk8w1zv>
- Chapra, M. U. (2000). *The future of economics: An Islamic perspective*. Islamic Foundation.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315699356>
- Denhardt, J. V., Denhardt, R. B., & Blanc, T. A. (2019). *Public administration: An action orientation* (8th ed.). Cengage Learning.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hashi, A. A. (2011). Islamic ethics: An outline of its principles and scope. *Revelation and Science*, 1(3), 122–130.
- Hood, C. (1998). *The art of the state: Culture, rhetoric, and public management*. Clarendon Press.
- Ibn Manzur. (1994). *Lisan al-'Arab*. Dar Sadir.
- Ibn Manzur. (n.d.). *Lisan al-'Arab* (Vol. 12). Dar Sadir.
- Ibn Taymiyyah. (1983). *Al-Hisbah fi al-Islam*. Dar al-Sha'b.
- Kamali, M. H. (2008). *Maqasid al-Shariah made simple*. International Institute of Advanced Islamic Studies. <https://doi.org/10.2307/j.ctvkc67vz>
- Kementerian Agama RI. (2019). *Al-Qur'an dan terjemahannya*. Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.
- Leaman, O. (2004). *An introduction to classical Islamic philosophy* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Miskawayh, I. (1968). *The refinement of character (Tahdhib al-Akhlaq)*. American University of Beirut.
- Miskawayh, Ibn. (1985). *Tahdhib al-Akhlaq wa Tathir al-A'raq*. Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah.
- Muslim. (n.d.). *Sahih Muslim*. Dar Ihya' al-Turath al-'Arabi.
- Osborne, S. P. (Ed.). (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203861684>
- Osborne, S. P. (Ed.). (2021). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003009153>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform: A comparative analysis* (4th ed.). Oxford University Press.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rothstein, B., & Teorell, J. (2008). What is quality of government? A theory of impartial government institutions. *Governance*, 21(2), 165–190. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0491.2008.00391.x>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., & Wilson, A. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.