



Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam: Landasan, Prinsip, dan Implementasi di Era Kontemporer

Nur Wahidillah^{1*}, Shifa Rosa Apriyani², Vanessa Ria Meilani³, Zahwa Mutia Ashari⁴

¹⁻⁴ Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang, Indonesia

Jl. Maulana Yusuf No.10, RT.001/RW.003, Babakan, Kec. Tangerang,
Kota Tangerang, Banten 15118

Email: 2301010026@students.unis.ac.id¹, 2301010013@students.unis.ac.id²,
2301010019@students.unis.ac.id³, 2301010027@students.unis.ac.id⁴

Abstract. *Public service in the Islamic perspective is a comprehensive concept, integrating religious principles with governance practices to achieve justice, efficiency, and public welfare. This concept is based on the Qur'an and Hadith, which emphasize values such as justice (*'Adl*), responsibility (accountability), consultation (*Shura*), and welfare (*Maslahah*). Public service in Islam is not only a transaction, but also has moral and spiritual aspects, where providing the best service is considered as worship and a form of obedience to Allah. The scope of public service in Islam includes various important sectors such as education, health, law, and socio-economic welfare. Islamic history, especially in the era of the Prophet Muhammad SAW and the Khulafaur Rasyidin, shows concrete examples of the application of these principles, such as the construction of mosques as centers of learning, the establishment of hospitals, and the management of Baitul Mal for the fair distribution of resources. In the modern context, especially in Indonesia, Islamic values have proven to play an important role in bureaucratic reform and improving the quality of public services. Despite facing obstacles such as lack of resources and integration between institutions, the application of Islamic principles in public services—as seen in Islamic hospitals and Islamic travel agents—shows the possibility of producing more just, humane, and quality services. Thus, the Islamic approach to public services provides an ethical framework that is flexible, responsive, and focused on the welfare of society.*

Keywords: *Public Services, Islam, Justice, Responsibility, Welfare*

Abstrak. Pelayanan publik dalam pandangan Islam adalah konsep yang menyeluruh, mengintegrasikan prinsip-prinsip agama dengan praktik pengelolaan pemerintahan untuk mencapai keadilan, efisiensi, dan kesejahteraan masyarakat. Konsep ini didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits, yang menekankan nilai-nilai seperti keadilan (*'Adl*), tanggung jawab (akuntabilitas), konsultasi (*Syura*), dan kesejahteraan (*Maslahah*). Pelayanan publik dalam Islam tidak hanya merupakan transaksi, tetapi juga memiliki aspek moral dan spiritual, di mana memberikan layanan yang terbaik dianggap sebagai ibadah serta bentuk kepatuhan kepada Allah. Lingkup pelayanan publik dalam Islam meliputi berbagai sektor penting seperti pendidikan, kesehatan, hukum, dan kesejahteraan sosial-ekonomi. Sejarah Islam, khususnya pada era Nabi Muhammad SAW dan Khulafaur Rasyidin, menunjukkan contoh konkret penerapan prinsip-prinsip tersebut, seperti pembangunan masjid sebagai pusat pembelajaran, pendirian rumah sakit, dan pengelolaan Baitul Mal untuk distribusi sumber daya yang adil. Dalam konteks modern, terutama di Indonesia, nilai-nilai Islam terbukti berperan penting untuk reformasi birokrasi dan peningkatan mutu pelayanan publik. Walaupun menghadapi hambatan seperti kekurangan sumber daya dan integrasi antar lembaga, penerapan prinsip-prinsip Islam dalam layanan publik—seperti yang terlihat di rumah sakit syariah dan agen perjalanan syariah—menunjukkan kemungkinan untuk menghasilkan layanan yang lebih adil, manusiawi, dan berkualitas. Dengan demikian, pendekatan Islam dalam pelayanan publik menyediakan kerangka etika yang fleksibel, responsif, dan fokus pada kesejahteraan masyarakat.

Kata Kunci: Layanan Publik, Islam, Keadilan, Tanggung Jawab, Kesejahteraan

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan inti fundamental dari pemerintahan yang efektif dan responsif, yang secara langsung memengaruhi serta menentukan setiap aspek kehidupan suatu bangsa. Layanan ini mencakup beragam bidang yang krusial bagi kehidupan sehari-hari masyarakat dan seringkali menjadi indikator utama keberhasilan sebuah pemerintahan. Di

Indonesia, sebagai negara dengan mayoritas penduduk Muslim, rezim Islam memiliki peran signifikan dalam pembangunan nasional. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai pelayanan publik dari perspektif Islam menjadi sangat relevan dan penting dalam konteks tata kelola pemerintahan kontemporer.

Mengintegrasikan prinsip-prinsip Islam ke dalam pelayanan publik bukan hanya sekadar kewajiban agama, tetapi juga merupakan pendekatan pragmatis yang dapat meningkatkan legitimasi tata kelola dan kepercayaan publik. Ketika pemerintahan beroperasi sesuai dengan nilai-nilai budaya dan agama yang dipegang teguh oleh mayoritas penduduk, hal itu secara alami akan menumbuhkan penerimaan, kerja sama, dan kepercayaan yang lebih besar dari masyarakat. Pendekatan ini melampaui kepatuhan semata, bergerak menuju bentuk tata kelola yang lebih tertanam dan sah, yang berpotensi mengarah pada implementasi kebijakan yang lebih efektif dan berkurangnya gesekan sosial.

Pelayanan publik dalam Islam dipahami sebagai sebuah sistem komprehensif yang memadukan prinsip-prinsip keagamaan dengan praktik tata kelola pemerintahan. Tujuannya adalah untuk menjamin keadilan, efisiensi, dan kesejahteraan masyarakat. Konsep ini melampaui sekadar fungsi pemerintahan administratif, mencakup perilaku etis, kesetaraan ekonomi, dan kesejahteraan komunitas secara menyeluruh.

Deskripsi administrasi publik Islam sebagai "sistem komprehensif yang menggabungkan prinsip-prinsip agama dengan tata kelola praktis" menyiratkan pandangan holistik di mana aspek spiritual dan temporal saling terkait. Hal ini menunjukkan bahwa dalam Islam, pelayanan publik bukanlah sekadar fungsi administratif sekuler, tetapi merupakan tindakan ibadah dan amanah moral. Integrasi ini mengaburkan batas antara yang sakral dan yang profan dalam tata kelola pemerintahan, yang dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab dan integritas yang lebih tinggi di kalangan pegawai publik. Ini berarti bahwa tujuan pelayanan publik, seperti keadilan dan kesejahteraan, dicapai melalui cara-cara yang juga disetujui secara agama, seperti perilaku etis.

2. KAJIAN TEORITIS

Landasan Syar'i Pelayanan Publik dalam Islam

Al-Qur'an

Berbagai ayat Al-Qur'an secara eksplisit maupun implisit memberikan landasan syar'i yang kuat bagi konsep pelayanan publik dalam Islam, menegaskan bahwa ini adalah bagian integral dari kehidupan seorang Muslim dan tata kelola yang baik.

- **Keadilan dan Amanah:** Q.S. An-Nisa (4): 58 merupakan landasan utama: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan secara adil.". Ayat ini secara eksplisit menggarisbawahi bahwa penegakan keadilan harus didahului dengan penunaian amanah.
- **Berbuat Baik dan Ihsan:** Q.S. Al-Qashash (28): 77 mendorong umat Muslim untuk senantiasa berbuat baik: "berbuat baiklah kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu.". Ayat ini secara langsung mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama.
- **Kualitas dan Etika Bisnis:** Q.S. Az-Zalzalah (99): 7-8 menegaskan prinsip balasan amal perbuatan: "Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat biji dzarrah, dia akan melihat (balasan)nya, dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan sebesar biji dzarrah, niscaya ia akan melihat balasannya pula.". Ayat ini mendorong setiap Muslim untuk memiliki etika bisnis yang benar dan mengutamakan kualitas pelayanan.
- **Lemah Lembut dalam Berkomunikasi:** Q.S. Thaha (20): 44 memberikan panduan dalam berinteraksi: "maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut". Ini menekankan pentingnya komunikasi yang baik, ramah, dan persuasif dalam konteks pelayanan.
- **Tidak Memakan Harta dengan Batil:** Q.S. An-Nisa (4): 5 mengingatkan tentang integritas dalam transaksi: "Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu.". Prinsip ini relevan dengan integritas dan kejujuran dalam setiap aspek pelayanan publik.
- **Balasan Amal Perbuatan:** Q.S. Al-Ahqaf (46): 19 menegaskan prinsip akuntabilitas ilahiah: "Dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan balasan amal perbuatan (pekerjaan-pekerjaan) mereka dan mereka tidak dizalimi.".

Ayat-ayat Al-Qur'an yang disebutkan secara kolektif membentuk kerangka etika yang komprehensif untuk pelayanan publik yang berakar kuat pada perintah ilahi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam Islam bukanlah sekadar konstruksi manusia, tetapi merupakan tanggung jawab yang diamanatkan secara ilahi, menyiratkan keharusan moral yang lebih tinggi dan akuntabilitas tertinggi kepada Tuhan, yang melampaui pengawasan duniawi. Penekanan berulang pada perintah Allah ("Sesungguhnya Allah menyuruh kamu...") dan penegasan balasan ilahi ("dia akan melihat (balasan)nya", "Allah mencukupkan balasan

amal perbuatan") mengangkat pelayanan publik dari sekadar tugas sipil menjadi tindakan ibadah dan sarana untuk meraih keridhaan ilahi. Kerangka ini menunjukkan bahwa pegawai publik tidak hanya bertanggung jawab kepada rakyat dan negara, tetapi, yang lebih mendasar, kepada Tuhan. Akuntabilitas tertinggi ini dapat berfungsi sebagai motivator internal yang kuat untuk integritas, ketekunan, dan keadilan, bahkan tanpa pengawasan eksternal, menumbuhkan rasa tanggung jawab moral yang mendalam.

Hadits Nabi SAW

Hadits-hadits Nabi Muhammad SAW melengkapi ajaran Al-Qur'an dengan memberikan panduan praktis dan teladan konkret mengenai pentingnya pelayanan dan interaksi sosial yang baik.

- **Manusia yang Bermanfaat:** Rasulullah SAW bersabda, "Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya.". Hadits ini menjadikan "bermanfaat bagi sesama" sebagai parameter kualitas iman seseorang.
- **Membebaskan Kesusahan dan Memberi Kemudahan:** Hadits riwayat Abu Hurairah RA menekankan empati dan responsivitas: "Barang siapa yang membebaskan seorang muslim dari kesusahan di dunia, Allah akan membalasnya dengan membebaskan kesusahan di akhirat. Barang siapa yang memberikan kemudahan kepada orang yang kesulitan, Allah akan membalasnya dengan kemudahan dalam urusannya di dunia dan akhirat. Dan barang siapa yang menutupi kelemahan seorang muslim, Allah akan membalas menutupi kelemahannya di dunia dan akhirat, dan Allah senantiasa menolong hamba-Nya selama ia menolong saudaranya.".
- **Mencintai Saudara seperti Diri Sendiri:** Hadits riwayat Anas bin Malik RA menyatakan, "Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri.". Ini secara implisit berarti memperlakukan orang lain sebagaimana kita ingin diperlakukan, yaitu dengan baik, cepat, dan efisien.
- **Ancaman bagi Pemimpin yang Enggan Melayani:** Sabda Nabi SAW memberikan peringatan keras bagi para pemimpin: "Barangsiapa disertai urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka yang memerlukan bantuan, maka kelak di hari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya." (HR. Imam Ahmad).
- **Pentingnya Penampilan Baik:** Hadits-hadits juga mengindikasikan pentingnya menjaga penampilan yang baik, seperti bersiwak dan sorban, serta bahwa Allah menyukai keindahan. Ini mengisyaratkan bahwa pemuka atau imam harus menjaga dan memperbaiki penampilan dalam melayani umat, sebagai bagian dari penghormatan dan profesionalisme.

Kumpulan Hadits menyediakan panduan praktis dan motivasi, menerjemahkan prinsip-prinsip Al-Qur'an yang abstrak menjadi perilaku yang dapat ditindaklanjuti oleh pegawai publik. Tema yang berulang tentang "memberi manfaat bagi sesama" dan "memberi kemudahan" menunjukkan pola pikir yang berorientasi pada pelayanan yang memprioritaskan kesejahteraan dan kenyamanan publik, mencerminkan pendekatan tata kelola yang penuh kasih sayang dan empati. Peringatan keras bagi mereka yang mengabaikan tugasnya berfungsi sebagai pencegah yang kuat terhadap apatisisme dan korupsi. Prinsip "mencintai saudaramu seperti kamu mencintai dirimu sendiri" menyiratkan empati mendalam yang harus mendorong penyampaian layanan, memastikan keadilan, kecepatan, dan efisiensi seolah-olah seseorang melayani dirinya sendiri. Peringatan keras bagi pemimpin yang lalai memperkenalkan konsekuensi langsung di akhirat, memperkuat aspek *amanah* dan berfungsi sebagai kontrol moral yang kuat terhadap penyalahgunaan kekuasaan atau kelalaian tugas. Penekanan pada penampilan¹¹ menunjukkan bahwa bahkan presentasi eksternal berkontribusi pada martabat dan rasa hormat yang melekat dalam tindakan pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan desain studi literatur, yang bertujuan untuk mengeksplorasi pelayanan publik dari sudut pandang Islam. Informasi diperoleh dari sumber sekunder, meliputi Al-Qur'an dan Hadits, serta jurnal dan artikel ilmiah mengenai konsep-konsep Islam dalam pelayanan masyarakat. Metode pengumpulan data mencakup dokumentasi dan kajian pustaka. Analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif, mencakup reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan untuk memahami dasar, prinsip, dan penerapan pelayanan publik Islami.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik dalam Islam

Pelayanan publik dalam Islam berlandaskan pada serangkaian prinsip etis yang komprehensif, yang dirancang untuk memastikan tata kelola yang adil, efisien, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

- **Keadilan ('Adl)**

Keadilan adalah landasan kepemimpinan Islam, di mana seorang pemimpin harus bersikap adil dan tidak berat sebelah dalam setiap keputusan yang diambil. Prinsip ini menuntut perlakuan adil bagi semua individu, distribusi sumber daya yang merata, dan penilaian hukum yang tidak bias. Kebijakan yang dibuat harus berorientasi pada keadilan (tepat sasaran)

berdasarkan nilai-nilai ketuhanan, kemanusiaan, dan keseimbangan. Pelayanan harus diberikan secara adil dan merata kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi, terlepas dari suku, ras, agama, golongan, atau status sosial.

Penekanan berulang pada '*Adl* (keadilan) di berbagai sumber sebagai "landasan" dan "fondasi" menunjukkan bahwa keadilan bukan hanya salah satu prinsip di antara banyak, tetapi merupakan kerangka etis menyeluruh yang mendasari semua aspek lain dari pelayanan publik Islam. Tanpa keadilan, prinsip-prinsip lain seperti kesejahteraan atau efisiensi mungkin salah arah atau bahkan berbahaya. Keadilan memastikan bahwa manfaat pelayanan publik didistribusikan secara adil dan bahwa kerugian dicegah atau diperbaiki, menjadikannya landasan etis di mana semua prinsip lain dibangun. Ini menyiratkan bahwa proses penyampaian layanan harus adil, bukan hanya hasilnya.

- **Amanah (Kepercayaan dan Akuntabilitas)**

Kepemimpinan dan administrasi dianggap sebagai amanah (kepercayaan) yang diberikan oleh Allah kepada individu untuk memimpin dan mengurus sesuatu. Penyelenggara layanan bertanggung jawab atas tindakan mereka kepada publik dan harus memiliki mekanisme untuk menerima umpan balik dan kritik. Pemimpin dan administrator bertanggung jawab kepada Tuhan dan rakyat. Pejabat publik dianggap sebagai pelayan masyarakat dan harus bertindak transparan, memberikan justifikasi atas keputusan dan tindakan mereka. Penyalahgunaan jabatan atau sumber daya publik dianggap sebagai pelanggaran amanah yang serius dalam Islam.

Akuntabilitas ganda (kepada Tuhan dan kepada rakyat) untuk *amanah* menciptakan sistem *checks and balances* yang kuat, baik secara internal (moral/spiritual) maupun eksternal (pengawasan publik). Hal ini menunjukkan bahwa konsep akuntabilitas Islam lebih mendalam daripada model sekuler murni, yang bertujuan untuk menumbuhkan pengawasan diri dan integritas bahkan ketika pengawasan eksternal tidak ada, sehingga meminimalkan korupsi dan memaksimalkan dedikasi. Dalam model sekuler, akuntabilitas terutama kepada rakyat atau negara, seringkali ditegakkan melalui mekanisme hukum dan kelembagaan. Dalam Islam, penambahan akuntabilitas kepada Tuhan memperkenalkan dimensi transendental. Ini berarti pegawai publik diharapkan bertindak dengan integritas tidak hanya karena takut akan konsekuensi hukum atau protes publik, tetapi juga karena keyakinan internal yang mendalam dan takut akan penghakiman ilahi. Tekanan ganda ini dapat mengarah pada perilaku etis yang lebih konsisten dan meresap, mempersulit pembenaran perilaku korup atau lalai, bahkan secara pribadi, dan menumbuhkan rasa tanggung jawab moral yang lebih kuat.

- **Musyawaharah (*Syura*)**

Prinsip konsultasi sangat penting dalam administrasi Islam; pemimpin diharapkan berkonsultasi dengan penasihat dan masyarakat, mendorong bentuk tata kelola partisipatif. Praktik ini membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat dan memastikan bahwa suara rakyat didengar. *Syura* berfungsi untuk mencegah tirani dan menghormati kebebasan berpendapat serta pendapat lain demi mencapai kebaikan publik. Proses perumusan kebijakan harus melibatkan konsultasi dengan masyarakat dan pihak-pihak terkait; partisipasi publik sangat penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Penekanan pada *Syura* (musyawarah) sebagai sarana untuk "mencegah tirani" dan "menghormati kebebasan berpendapat" menyoroti perannya bukan hanya sebagai alat pengambilan keputusan, tetapi sebagai mekanisme fundamental untuk partisipasi demokratis dan perlindungan terhadap pemerintahan otokratis dalam kerangka Islam. Hal ini menunjukkan adanya mekanisme bawaan untuk tata kelola yang responsif dan pemberdayaan publik. Dengan secara eksplisit menyatakan bahwa *Syura* "mencegah tirani" dan "menghormati kebebasan berpendapat," sumber-sumber tersebut mengungkapkan fungsi kritisnya sebagai pengaman terhadap otoritarianisme. Ini mengubah konsultasi dari sekadar formalitas menjadi prinsip demokratis yang vital, memastikan bahwa kekuasaan tidak dimonopoli dan bahwa kebijakan benar-benar mencerminkan kehendak kolektif dan kebutuhan masyarakat. Pendekatan partisipatif ini memperkuat legitimasi tata kelola dan menumbuhkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab bersama di antara warga negara.

- **Kesejahteraan (*Maslahah*)**

Administrasi publik dalam Islam secara fundamental berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Kebijakan dan tindakan harus bertujuan untuk mempromosikan kebaikan bersama, meningkatkan kondisi hidup, dan melindungi hak serta martabat individu. *Maslahah Mursalah* adalah prinsip dalam hukum Islam yang mengacu pada upaya mencapai kebaikan umum dan menghindari kemudharatan. Fokus administrasi publik yang mengadopsi prinsip *Maslahah Mursalah* adalah untuk mencapai kebaikan bagi masyarakat.

Konsep *Maslahah Mursalah* (kepentingan publik yang tidak terbatas) sebagai prinsip panduan memungkinkan pembuatan kebijakan yang dinamis dan adaptif dalam Islam, melampaui perintah tekstual eksplisit untuk mengatasi kebutuhan masyarakat yang berkembang. Hal ini menyiratkan bahwa tata kelola Islam tidak kaku tetapi memiliki fleksibilitas bawaan untuk memastikan kesejahteraan publik yang berkelanjutan, bahkan dalam keadaan yang tidak terduga, menjadikannya sangat relevan untuk tantangan kontemporer.

Penerapan *Maslahah Mursalah* dalam pembuatan kebijakan kontemporer menunjukkan pendekatan yang dinamis dan adaptif terhadap tata kelola Islam, memungkinkan penciptaan kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern tanpa preseden tekstual eksplisit. Hal ini menyiratkan bahwa administrasi publik Islam tidak dibatasi oleh interpretasi historis tetapi dapat berkembang untuk mengatasi masalah kontemporer yang kompleks seperti perlindungan lingkungan, tata kelola digital, atau krisis kesehatan global, selama mereka melayani kebaikan publik.

Ruang Lingkup Pelayanan Publik dalam Islam

Ruang lingkup pelayanan publik dalam Islam sangat luas, mencakup berbagai sektor yang esensial bagi kehidupan masyarakat, dengan tujuan utama mencapai kesejahteraan dan keadilan.

- **Pendidikan**

Penyediaan fasilitas pendidikan melalui sekolah negeri, program beasiswa, dan bantuan pendidikan merupakan bagian dari pelayanan publik dalam Islam. Pengembangan kurikulum yang memenuhi standar nasional juga menjadi fokus. Secara historis, Masjid berfungsi sebagai pusat kegiatan pendidikan dan dakwah sejak masa Nabi Muhammad SAW, seperti Masjid Quba. Kuttab, sebagai lembaga pendidikan dasar, mengalami kemajuan signifikan di masa Khalifah Abu Bakar, dengan fokus pada baca tulis Al-Qur'an dan pemahaman hukum Islam. Khalifah Umar bin Khattab memberikan perhatian khusus pada kesejahteraan staf pengajar dengan memberikan gaji bagi guru, imam, dan muadzin dari dana Baitul Mal, serta membangun tempat khusus untuk anak-anak belajar di setiap sudut masjid, menjadikannya "Bapak Taman Ilmu Kanak-Kanak". Khalifah Utsman bin Affan juga berjasa dalam perluasan Masjid Nabawi yang berfungsi sebagai pusat pendidikan.¹⁹ Pendidikan dalam Islam mencakup pendidikan akhlak, ibadah, dan bahkan aspek kesehatan, seperti kebersihan dan gerakan shalat yang memperkuat jasmani dan rohani.

- **Kesehatan**

Layanan kesehatan di rumah sakit umum dan puskesmas, program imunisasi, serta jaminan kesehatan nasional (seperti BPJS Kesehatan) adalah bagian dari pelayanan publik yang esensial. Kesehatan dianggap sebagai hak dasar setiap individu yang harus dimiliki dan dilindungi. Kebutuhan akan pelayanan kesehatan termasuk bagian dari *kemaslahatan* dan fasilitas umum yang wajib dijamin oleh negara sebagai bagian dari pelayanannya terhadap rakyat. Secara historis, Khalifah Utsman bin Affan dikenal telah membangun rumah sakit pertama di dunia Islam, yang melayani baik orang kaya maupun miskin, mencerminkan prinsip

keadilan sosial. Para khalifah juga memberikan perhatian khusus terhadap kesehatan masyarakat, termasuk upaya pencegahan penyakit melalui praktik kebersihan dan sanitasi.

Pelayanan kesehatan Islami didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan asuhan medik dan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah Islam. Ini mencakup perilaku petugas yang ramah, antusias, jujur, bertanggung jawab, dan berpakaian sesuai prinsip Islam (menutup aurat). Aspek pembiayaan pengobatan diharapkan tidak diskriminatif, dan pengelolaan data pasien harus menjaga kerahasiaan informasi medis. Lingkungan fisik fasilitas kesehatan juga harus bersih, nyaman, menyediakan fasilitas shalat, dan makanan disajikan secara higienis dan halal.

- **Keadilan dan Hukum**

Penegakan hukum, layanan kepolisian, pemadam kebakaran, penanggulangan bencana, serta program keamanan publik dan penegakan hukum merupakan aspek vital dari pelayanan publik. Pelayanan administratif, seperti pembuatan dokumen penting (KTP, SIM, paspor, akta lahir) dan proses perizinan usaha, juga termasuk dalam ruang lingkup ini. Pada masa Kekhalifahan Umar bin Khattab, terjadi pembentukan lembaga-lembaga untuk meningkatkan kinerja pemerintahan, termasuk pemisahan badan legislatif dan yudikatif, pembentukan kantor polisi dan departemen pekerjaan umum untuk menjaga keamanan dan ketertiban. Umar juga mewajibkan pejabat dan pekerja untuk melaporkan harta kekayaan mereka sebagai bentuk pengawasan.

- **Kesejahteraan Sosial dan Ekonomi**

Program bantuan sosial seperti Program Keluarga Harapan (PKH) dan layanan untuk kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas, anak yatim) adalah bagian dari upaya kesejahteraan sosial. Ketahanan pangan dan penyediaan perumahan juga menjadi prioritas. Pengelolaan zakat, infak, sedekah, wakaf, *kharaj* (pajak tanah), *jizyah* (pajak non-Muslim), dan *ghanimah* (harta rampasan perang) melalui Baitul Mal adalah instrumen utama dalam mencapai kesejahteraan ekonomi.

Pada masa Rasulullah SAW, dasar-dasar kehidupan bermasyarakat diletakkan, termasuk pembangunan masjid sebagai pusat komunitas, menjalin ukhuwah Islamiyah, menjamin kedamaian negara, membangun pasar Madinah, serta mengeluarkan hak dan kewajiban warga negara. Belanja negara pada masa itu mencakup biaya pertahanan, penyaluran zakat, gaji pegawai, pembayaran utang, dan bantuan untuk musafir serta pelajar agama. Kebijakan fiskal khusus juga diterapkan, seperti meminta bantuan dari kaum Muslimin dan meminjam peralatan dari non-Muslim. Baitul Mal berfungsi sebagai lembaga keuangan yang mengelola pemasukan dan pengeluaran harta untuk kaum Muslimin, mengalokasikan dana untuk penyebaran Islam,

pendidikan, pengembangan ilmu pengetahuan, infrastruktur, dan layanan kesejahteraan sosial. Khalifah Umar bin Khattab fokus pada pengelolaan zakat dan pajak untuk kesejahteraan masyarakat, termasuk pembangunan infrastruktur dan perlindungan kaum lemah. Khalifah Utsman bin Affan mengembangkan jalur perdagangan dan infrastruktur transportasi, serta memberikan bantuan dan santunan kepada yang membutuhkan. Khalifah Ali bin Abi Thalib melakukan kontrol pasar yang ketat, memberantas pedagang licik dan penimbun barang untuk memastikan kondisi pasar yang sehat dan adil.

- **Peran Pemerintah dan Pemimpin dalam Pelayanan Publik Islami**

Dalam perspektif Islam, pemerintah dan pemimpin memiliki peran sentral sebagai penyelenggara amanah yang bertanggung jawab penuh terhadap kesejahteraan dan keadilan masyarakat.

- **Pemerintah sebagai Penyelenggara Amanah**

Pemerintah bertanggung jawab untuk menetapkan dan menegakkan hukum serta regulasi yang mendukung prinsip syariah. Fungsi mutlak pemimpin negara dalam Islam meliputi pengaturan ketertiban umum untuk mencapai visi dan misi bersama, membangun keharmonisan seluruh lapisan masyarakat, menjamin kehidupan rakyat, membangun kekuatan internal bangsa, serta menjamin tegaknya keadilan tanpa pandang bulu. Perbuatan penguasa dalam hal pemerintahan dan perwalian adalah amanah yang dipertanggungjawabkan di hadapan Allah, mewajibkan mereka untuk berlaku adil terhadap yang tertindas, melindungi yang lemah, dan mempertahankan harta.

Karakteristik Pemimpin Islami

Kepemimpinan dalam Islam dianggap sebagai amanah yang diberikan oleh Allah. Beberapa prinsip dan karakteristik penting dalam kepemimpinan menurut perspektif Islam meliputi:

- **Keadilan ('Adl):** Pemimpin harus adil dalam memutuskan, mengatur, dan memimpin, memastikan hak semua individu dijaga tanpa diskriminasi.
- **Pemuliaan dan Pelayanan (Al-Khadimah):** Pemimpin bukanlah penguasa otoriter, melainkan hamba yang bertugas memimpin dengan memberikan manfaat dan kebaikan bagi seluruh umat. Hakikat kepemimpinan digambarkan Rasulullah dalam kalimat "Sayyid al-qawm khaadimuhum" (pemimpin suatu kaum/masyarakat adalah hamba/pelayan bagi mereka).
- **Kehati-hatian dan Kewaspadaan:** Seorang pemimpin harus bijaksana dan hati-hati dalam mengambil keputusan serta bertindak, menghasilkan langkah-langkah yang efektif dan berkelanjutan.

- **Keteladanan (*Uswah Al-Hasanah*):** Pemimpin yang baik mengamalkan nilai-nilai Islam dalam kehidupannya sehari-hari, baik dalam ibadah maupun pergaulan sosial, menjadi teladan bagi masyarakat.
- **Fathanah (Profesionalisme):** Bekerja dengan maksimal, penuh komitmen, dan kesungguhan, serta menumbuhkan kreativitas dan kemampuan untuk berinovasi.
- **Shiddiq (Kejujuran):** Ditunjukkan melalui kesungguhan dan ketepatan dalam waktu, pelayanan, dan janji, serta terus-menerus diperbaiki untuk menjauhkan diri dari kebohongan.
- **Tabligh (Penyampaian):** Menyampaikan informasi dengan argumentatif dan sabar, dengan cara berbicara yang lemah lembut, ramah, dan argumentatif, yang akan memberikan kepuasan pelayanan.

Sifat-sifat kepemimpinan Islami yang disajikan secara kolektif melukiskan gambaran seorang pemimpin sebagai pelayan holistik yang mengintegrasikan dimensi moral, spiritual, dan manajerial. Ini melampaui sekadar kepemimpinan yang baik untuk mencakup pengabdian diri yang mendalam dan *Uswah Al-Hasanah* (teladan baik), yang secara intrinsik mengikat legitimasi dan efektivitas pemimpin pada perilaku etis dan komitmen pribadi terhadap kesejahteraan publik. Kumpulan karakteristik ini tidak hanya menggambarkan pemimpin yang kompeten, tetapi juga pemimpin yang berdedikasi secara moral dan spiritual. Konsep "pemimpin sebagai pelayan" dan penekanan pada *Uswah Al-Hasanah* menunjukkan bahwa legitimasi kepemimpinan tidak hanya berasal dari kekuasaan atau posisi, tetapi dari kemampuan pemimpin untuk menjadi teladan hidup dari nilai-nilai Islam yang mereka anjurkan. Hal ini menciptakan budaya akuntabilitas pribadi dan integritas yang mendalam, di mana pemimpin diharapkan untuk memimpin dengan memberi contoh, menginspirasi kepercayaan dan kerja sama dari masyarakat, dan memastikan bahwa pelayanan publik adalah manifestasi nyata dari nilai-nilai ilahi.

Implementasi Pelayanan Publik dalam Masyarakat Kontemporer Indonesia

Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Islam di Indonesia menghadapi berbagai tantangan, namun juga menunjukkan relevansi dan adaptabilitas yang tinggi dalam konteks modern.

Tantangan dalam Penerapan

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Kualitas layanan yang belum maksimal, ketidakpastian waktu dan biaya, serta kurangnya integrasi antar dinas seringkali menjadi kendala. Permasalahan sumber daya manusia (SDM) seperti kurangnya pelatihan terintegrasi dan ketidaksesuaian pelayanan dengan standar

operasional prosedur (SOP) juga menghambat optimalisasi layanan. Selain itu, keterbatasan jenis layanan serta partisipasi lembaga lain turut memengaruhi variasi layanan yang dapat diberikan.

Relevansi Prinsip Islam dalam Reformasi Birokrasi

Agama Islam memiliki peran penting dalam mewujudkan reformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang efisien, efektif, dan berkualitas. Nilai-nilai Islam seperti amanah (dapat dipercaya), profesionalisme (*fathanah*), akuntabilitas, transparansi, dan keadilan harus menjadi landasan moral bagi aparatur birokrasi dalam menjalankan tugasnya. Islam mengajarkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, menekankan pentingnya transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang adil dan berpihak kepada rakyat. Penerapan nilai-nilai Islam dalam birokrasi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Studi Kasus dan Contoh Penerapan

Pendekatan administrasi publik Islam dapat memberikan kerangka kerja yang kuat dan etis bagi praktik administrasi modern, yang tidak hanya berfokus pada hasil tetapi juga pada proses yang adil dan bermartabat. Temuan ini penting bagi akademisi dan praktisi dalam memahami dan mengintegrasikan nilai-nilai Islam ke dalam administrasi publik kontemporer. Contoh konkret penerapan prinsip Islam dalam pelayanan publik modern dapat dilihat pada:

- **Rumah Sakit Islam:** Rumah sakit ini diharapkan lebih mengedepankan aspek-aspek sosial yang digali dari nilai-nilai Al-Qur'an, dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa diskriminasi antara pasien dari keluarga kaya atau miskin, dan mengutamakan keselamatan jiwa (*hifd al-nafs*) yang menjadi tujuan syariah (*maqashid al-syari'ah*).
- **Biro Perjalanan Wisata Syariah:** Model layanan syariah ini mencakup proses dan persiapan perjalanan yang tidak bertentangan dengan syariah, karyawan yang berpakaian Islami, edukasi tentang cara shalat bagi musafir, pemilihan lokasi wisata dan rumah makan yang hanya menyediakan makanan halal dan tidak bertentangan dengan syariah, serta pemisahan tempat duduk laki-laki dan perempuan di armada.

Meskipun menghadapi tantangan kontemporer, penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan publik Indonesia menunjukkan adaptabilitas dan relevansi abadi dari prinsip-prinsip Islam. Ini bukan sekadar penerapan dogmatis, melainkan kerangka etis yang dinamis yang dapat diintegrasikan ke dalam praktik modern untuk mengatasi masalah kompleks, seperti diskriminasi atau efisiensi. Studi kasus seperti Rumah Sakit Islam dan biro perjalanan wisata syariah menggambarkan bagaimana prinsip-prinsip seperti *hifd al-nafs* (perlindungan jiwa) dan

masalah (kesejahteraan) dapat diterjemahkan menjadi layanan konkret yang berpusat pada manusia dan etis, meningkatkan kepercayaan publik dan kualitas layanan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa nilai-nilai Islam menawarkan lebih dari sekadar kepatuhan, tetapi merupakan sumber inovasi dan peningkatan dalam tata kelola.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan publik dalam Islam adalah sebuah konsep yang kaya dan komprehensif, berakar kuat pada landasan syar'i Al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW. Konsep ini melampaui definisi fungsional semata, mengintegrasikan dimensi moral dan spiritual yang memandang pelayanan sebagai tindakan ibadah dan amanah yang diemban dengan penuh tanggung jawab. Prinsip-prinsip utama seperti keadilan (*'Adl*), amanah (kepercayaan dan akuntabilitas), musyawarah (*Syura*), dan kesejahteraan (*Maslahah*) membentuk kerangka etis yang kokoh bagi penyelenggaraan pelayanan. Keadilan menjadi fondasi utama yang memastikan kesetaraan dan non-diskriminasi, sementara amanah menciptakan akuntabilitas ganda kepada Tuhan dan masyarakat, mendorong integritas internal yang mendalam. Musyawarah memastikan partisipasi publik dan mencegah tirani, sementara *Maslahah Mursalah* memberikan fleksibilitas adaptif bagi hukum Islam untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Ruang lingkup pelayanan publik dalam Islam sangat luas, mencakup sektor-sektor vital seperti pendidikan, kesehatan, keadilan dan hukum, serta kesejahteraan sosial dan ekonomi. Sejarah Islam, dari masa Nabi Muhammad SAW hingga Khulafaur Rasyidin, memberikan banyak teladan konkret tentang bagaimana prinsip-prinsip ini diimplementasikan melalui pembangunan institusi, pengelolaan sumber daya, dan penegakan keadilan.

Dalam konteks masyarakat kontemporer Indonesia, meskipun terdapat tantangan dalam implementasi, nilai-nilai Islam terbukti sangat relevan dalam reformasi birokrasi. Penerapan prinsip-prinsip ini, seperti yang terlihat dalam studi kasus rumah sakit dan biro perjalanan syariah, tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga memperkuat kepercayaan publik dan legitimasi pemerintahan. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan administrasi publik Islam menawarkan kerangka kerja yang etis dan dinamis, mampu beradaptasi dengan kompleksitas modern, dan secara berkelanjutan berkontribusi pada pencapaian masyarakat yang adil, sejahtera, dan bermartabat.

DAFTAR REFERENSI

- Aripafi. (n.d.). *Implementasi nilai kewajiban pemimpin dalam Islam pada kebijakan pemerintahan desa berdasarkan UU No. 6 Tahun 2014*. <https://ejournal.aripafi.or.id/index.php/Hikmah/article/download/570/624/3169> (accessed June 3, 2025).
- Cariustadz.id. (n.d.). *Prinsip pelayanan publik dalam Al-Qur'an*. <https://cariustadz.id/artikel/detail/prinsip-pelayanan-publik-dalam-al-quran> (accessed June 3, 2025).
- eJournal Warmadewa. (n.d.). *Implementasi prinsip pelayanan publik*. <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/download/9608/5786/> (accessed June 3, 2025).
- IAIN Kediri. (n.d.). *BAB II*. <https://etheses.iainkediri.ac.id/37/3/vii.%20BAB%20II.pdf> (accessed June 3, 2025).
- IBEC FEB UI. (n.d.). *Perkembangan ekonomi periode pemerintahan Nabi Muhammad SAW (610–632 M) dan Khulafaur Rasyidin (632–661 M)*. <https://ibecfebui.com/perkembangan-ekonomi-periode-pemerintahan-nabi-muhammad-saw-610-632-m-dan-khulafaur-rasyidin-632-661-m/> (accessed June 3, 2025).
- Institute for Research and Community Services Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. (n.d.). *Urgensi administrasi publik dalam Islam: Tinjauan masalah mursal*. <https://journal.umpr.ac.id/index.php/jhm/article/download/7578/4372/28398> (accessed June 3, 2025).
- IPDN. (n.d.). *Pemerintahan dalam Islam (Telaah Buku Fikrotul Idari Fiil Islam)*. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JIWPB/article/download/2200/1103/> (accessed June 3, 2025).
- ISSP. (2024, June 10). *Concept of public administration in Islam*. <https://issp.edu.pk/2024/06/10/concept-of-public-administration-in-islam/> (accessed June 3, 2025).
- Jurnal Hamfara. (n.d.). *QS. Az-Zalzalah ayat 7 & 8: Kepuasan, promosi, pelayanan, dan loyalitas konsumen*. <https://jurnalhamfara.ac.id/index.php/JAHE/article/download/295/197/> (accessed June 3, 2025).
- Kampus Melayu. (n.d.). *Peran Baitul Mal pada era Nabi Muhammad dalam pengelolaan fiskal dan sosial ekonomi*. <https://ejournal.kampusmelayu.ac.id/index.php/Bertuah/article/download/784/417/2652> (accessed June 3, 2025).
- Laju Peduli. (n.d.). *Kesejahteraan pada masa Khulafaur Rasyidin dan kebijakan sosial*. <https://lajupeduli.org/kesejahteraan-pada-masa-khulafaur-rasyidin/> (accessed June 3, 2025).

- LMS-SPADA Indonesia. (n.d.). *EB301: Peran pemerintah dalam perekonomian Islam*. <https://lmsspada.kemdiktisaintek.go.id/mod/forum/discuss.php?d=26619> (accessed June 3, 2025).
- LambungPare.org. (n.d.). *Sejarah lembaga pendidikan pada masa Nabi Muhammad SAW dan Khulafaurrasyidin*. <https://ejournal.lambungpare.org/index.php/maras/article/download/277/224/1773> (accessed June 3, 2025).
- media.neliti.com. (n.d.). *Manajemen pelayanan publik dalam perspektif Islam*. <https://media.neliti.com/media/publications/92897-ID-manajemen-pelayanan-publik-dalam-perspek.pdf> (accessed June 3, 2025).
- OSF. (n.d.). *Sejarah ekonomi Islam pada masa Rasulullah dan Khalifah Abu Bakar Ash-Shidiq*. <https://osf.io/mju8b/download> (accessed June 3, 2025).
- Pusat Pengelolaan Data Pendidikan Tinggi Universitas Medan Area. (2024, August 13). *Pengertian pelayanan sektor publik dan ruang lingkungnya*. <https://p2dpt.uma.ac.id/2024/08/13/pengertian-pelayanan-sektor-publik-dan-ruang-lingkungnya/> (accessed June 3, 2025).
- Repositori UIN Alauddin Makassar. (n.d.). *Gambaran kualitas pelayanan kesehatan dalam perspektif Islam di ruangan rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar TA*. http://repositori.uin-alauddin.ac.id/21474/1/Nurhayati_70200113023.pdf (accessed June 3, 2025).
- Repository UIN Imam Bonjol. (n.d.). *Prinsip-prinsip hukum Islam dalam pelayanan publik: Studi terhadap pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang, Payakumbuh dan Bukittinggi*. <https://repository.uinib.ac.id/26555/> (accessed June 3, 2025).
- Repository UIN Suska. (n.d.). *BAB II Landasan Teori*. <https://repository.uin-suska.ac.id/4070/3/BAB%20II.pdf> (accessed June 3, 2025).
- Repository UIN Suska. (n.d.). *Skripsi Afrizal*. <http://repository.uin-suska.ac.id/77087/2/SKRIPSI%20AFRIZAL.pdf> (accessed June 3, 2025).
- Rokim, S., Zakaria, A., & Triana, R. (n.d.). *Nilai-nilai kualitas layanan dalam Al-Qur'an dan Hadits*. Jurnal Iaforis. <https://ejournal.iaforis.or.id/index.php/icois/article/download/158/152/> (accessed June 3, 2025).
- SerambiNews.com. (2015, November 6). *Pelayanan publik menurut Islam*. <https://aceh.tribunnews.com/2015/11/06/pelayanan-publik-menurut-islam> (accessed June 3, 2025).
- SlideShare. (n.d.). *Sistem pemerintahan pada masa Rasulullah SAW dan Khulafaur Rasyidin*. <https://www.slideshare.net/slideshow/sistem-pemerintahan-pada-masa-rasulullah-saw-dan-khulafaur-rasyidin/96597688> (accessed June 3, 2025).

- SSH Journal. (n.d.). *General principles of the system of government in Islam*. <https://sshjournal.com/index.php/sshj/article/download/1677/699/3962> (accessed June 3, 2025).
- STAI SW. (n.d.). *Alokasi belanja negara (Studi komparasi era Rasulullah dan Khulafaur Rasyidin dengan era pemerintahan Joko Widodo periode 2014–2019)*. *Wahana Islamika*. <https://wahanaislamika.staisw.ac.id/index.php/WI/article/download/84/78/347> (accessed June 3, 2025).
- STIES Purwakarta. (n.d.). *Penerapan pelayanan Islami pada customer service di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Purwakarta Gandanegara*. <https://journal.sties-purwakarta.ac.id/index.php/jammiah/article/download/199/109> (accessed June 3, 2025).
- STIT-UW Jombang. (n.d.). *Konsep pendidikan Islam pada masa Khulafaur Rasyidin*. <https://stituwjombang.ac.id/jurnalstit/index.php/ilj/article/download/879/384/2576> (accessed June 3, 2025).
- Tjut Nyak Dhien University. (n.d.). *Kepemimpinan dan komunikasi dalam pengelolaan organisasi: Pendekatan perspektif Islam*. <https://journal.utnd.ac.id/index.php/syiar/article/download/1092/590> (accessed June 3, 2025).
- Universitas Djuanda. (n.d.). *Kebijakan publik dalam perspektif Islam*. <https://unida.ac.id/artikel/kebijakan-publik-dalam-perspektif-islam> (accessed June 3, 2025).
- Universitas Muhammadiyah Surakarta. (n.d.). *Konsep pelayanan kesehatan Islami di rumah sakit (Tinjauan aplikasi di Rumah Sakit Islam Surakarta)*. https://eprints.ums.ac.id/20804/18/Naskah_Publikasi.pdf (accessed June 3, 2025).