

MODEL PELAYANAN PUBLIK BERBASIS NILAI KEADILAN DALAM ISLAM

Safinatun Najheh¹, Ina Sintiya², Moh. Syamir Firmansyah³.

**¹Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Madura,
Pamekasan, Indonesia**

Email Korespondensi: ¹safinafina176@gmail.com, ²inasetya34@gmail.com,
³moh.syamirfirmansyah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih belum optimalnya penerapan prinsip keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang ditandai dengan adanya ketimpangan akses, diskriminasi layanan, serta rendahnya transparansi dan akuntabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan model pelayanan publik berbasis nilai keadilan dalam Islam sebagai alternatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang ada belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan, baik dalam aspek distribusi layanan maupun dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan model pelayanan publik berbasis nilai keadilan dalam Islam yang mengintegrasikan prinsip keadilan ('adl), amanah, transparansi, dan orientasi pada kemaslahatan masyarakat. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan model tersebut berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih adil, inklusif, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

Kata kunci: pelayanan publik; keadilan dalam Islam; model pelayanan; keadilan sosial; administrasi publik

ABSTRACT

This study is motivated by the suboptimal implementation of justice principles in public service delivery, as indicated by unequal access, service discrimination, and low levels of transparency and accountability. This research aims to formulate a public service model based on Islamic justice values as an alternative to improving the quality of services provided to the community. The method used is a qualitative approach with a descriptive research design, employing data collection techniques such as interviews, observations, and documentation. The results show that existing public service practices have not fully reflected the principles of justice, both in terms of service distribution and service processes. Based on these findings, this study proposes a public service model grounded in Islamic justice values, integrating the principles of justice ('adl), trustworthiness (amanah), transparency, and public welfare orientation. The conclusion indicates that the implementation of this model has the potential

Keywords: public service; Islamic justice; service model; social justice; public administration

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sekaligus sebagai indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif semata, melainkan sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam menjamin hak-hak warga negara secara adil, merata, dan berkelanjutan. Kualitas pelayanan publik menjadi isu strategis karena berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa penyelenggaraan

pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada berbagai permasalahan, seperti ketimpangan akses layanan, praktik diskriminasi, rendahnya responsivitas aparatur, serta lemahnya transparansi dan akuntabilitas. Kondisi ini mengindikasikan bahwa prinsip keadilan sebagai nilai dasar dalam pelayanan publik belum sepenuhnya terwujud secara optimal (Dwiyanto, 2021).

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk melakukan pembaruan dalam model pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan penguatan nilai keadilan. Selama ini, pendekatan yang digunakan dalam reformasi pelayanan publik cenderung berfokus pada aspek efisiensi, efektivitas, dan inovasi teknologi, namun kurang memperhatikan dimensi nilai dan etika sebagai fondasi utama pelayanan. Padahal, pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya diukur dari kecepatan dan kemudahan layanan, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu memberikan keadilan bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi (Denhardt & Denhardt, 2019). Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang tidak hanya bersifat teknokratis, tetapi juga normatif dengan menekankan pada nilai-nilai keadilan sebagai landasan utama.

Dalam konteks masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam, nilai keadilan memiliki landasan filosofis dan normatif yang kuat dalam ajaran agama. Konsep keadilan ('*adl*) dalam Islam tidak hanya dimaknai sebagai kesetaraan, tetapi juga mencakup keseimbangan, proporsionalitas, serta penempatan sesuatu pada tempatnya sesuai dengan hak dan kewajibannya. Keadilan dalam Islam juga berkaitan erat dengan prinsip amanah (tanggung jawab), *sidq* (kejujuran), dan *maslahah* (kemaslahatan umum), yang semuanya menjadi pedoman dalam kehidupan sosial, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Al-Qaradawi, 2020). Dengan demikian, integrasi nilai-nilai keadilan dalam Islam ke dalam sistem pelayanan publik menjadi relevan dan penting sebagai upaya untuk menciptakan pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga berkeadilan dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji berbagai aspek pelayanan publik dan keadilan, namun sebagian besar masih berfokus pada pendekatan administratif dan belum mengintegrasikan nilai-nilai keagamaan secara komprehensif. Penelitian oleh Pramusinto (2022, hlm. 78) menekankan pentingnya reformasi birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi belum secara spesifik membahas dimensi keadilan berbasis nilai agama. Sementara itu, penelitian oleh Nurhayati (2023) mengkaji konsep keadilan dalam perspektif ekonomi Islam, namun belum mengaitkannya dengan sektor pelayanan publik. Penelitian lain oleh Fauzi (2024) telah mulai mengarah pada integrasi nilai-nilai Islam dalam tata kelola pemerintahan, tetapi masih bersifat konseptual dan belum menghasilkan model operasional yang dapat diterapkan secara praktis. Selain itu, studi oleh Chapra (2018) menegaskan pentingnya nilai moral dan etika dalam sistem pemerintahan Islam untuk mewujudkan keadilan sosial, namun belum secara spesifik mengkaji implementasinya dalam pelayanan publik modern.

Berdasarkan kajian tersebut, dapat diidentifikasi adanya kesenjangan penelitian (*research gap*), yaitu belum adanya model pelayanan publik yang secara sistematis dan aplikatif mengintegrasikan nilai keadilan dalam Islam ke dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagian besar penelitian masih bersifat normatif atau parsial, sehingga belum mampu memberikan solusi yang komprehensif terhadap permasalahan pelayanan publik yang ada. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan sebagai upaya mengembangkan model

pelayanan publik yang berbasis pada nilai keadilan dalam Islam yang tidak hanya bersifat konseptual, tetapi juga operasional dan kontekstual.

Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada bagaimana merumuskan model pelayanan publik berbasis nilai keadilan dalam Islam serta bagaimana model tersebut dapat diimplementasikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan suatu model pelayanan publik yang mengintegrasikan prinsip-prinsip keadilan dalam Islam ke dalam sistem pelayanan modern, sehingga mampu menjawab berbagai permasalahan yang ada. Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu administrasi publik berbasis nilai-nilai keislaman, serta manfaat praktis bagi pemerintah dan pemangku kebijakan dalam merancang kebijakan pelayanan publik yang lebih adil, transparan, dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan model pelayanan publik berbasis nilai keadilan dalam Islam adalah suatu kerangka konseptual dan operasional yang mengintegrasikan prinsip keadilan (*'adl*), amanah, transparansi, akuntabilitas, serta kemaslahatan dalam seluruh proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena pelayanan publik berbasis nilai keadilan dalam Islam. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada penggalian makna, nilai, serta praktik yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan implementasi prinsip keadilan dalam perspektif Islam. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami realitas sosial secara holistik dan kontekstual berdasarkan pengalaman serta pandangan subjek penelitian (Creswell, 2014).

Penelitian ini dilaksanakan di Pamekasan dengan pertimbangan bahwa lokasi tersebut memiliki karakteristik yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu sebagai penyelenggara pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan maret, yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan. Penentuan lokasi dan waktu penelitian dilakukan secara purposive untuk memastikan kesesuaian dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai.

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, pimpinan instansi, serta masyarakat sebagai penerima layanan. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih individu yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam proses pelayanan publik. Selain itu, teknik snowball sampling juga digunakan untuk memperoleh informan tambahan berdasarkan rekomendasi dari informan sebelumnya, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih mendalam dan komprehensif (Sugiyono, 2019).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi terkait pemahaman dan penerapan nilai keadilan dalam pelayanan publik menurut perspektif aparatur dan masyarakat. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan publik, termasuk interaksi antara petugas dan pengguna layanan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa dokumen resmi, peraturan, laporan, serta arsip yang berkaitan

dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (*human instrument*) yang didukung oleh pedoman wawancara, lembar observasi, catatan lapangan, serta alat perekam untuk memastikan keakuratan data.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Teknik analisis data mengacu pada model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2014), yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan cara memilah dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif agar memudahkan dalam memahami pola dan hubungan antar data. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan secara sistematis dan berulang.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan member check kepada informan guna memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan realitas yang dimaksud. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan memiliki tingkat kredibilitas, dependabilitas, transferabilitas, dan konfirmabilitas yang baik.

Prosedur penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan yang sistematis, yaitu tahap persiapan dengan melakukan studi pendahuluan dan penyusunan instrumen penelitian, tahap pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, tahap analisis data dengan menggunakan teknik analisis interaktif, serta tahap penarikan kesimpulan dan penyusunan laporan penelitian. Setiap tahapan dilakukan secara berkesinambungan agar proses penelitian berjalan secara terstruktur dan dapat direplikasi oleh peneliti lain.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada lokasi penelitian masih menghadapi berbagai tantangan yang berkaitan dengan implementasi nilai keadilan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya memberikan perlakuan yang setara kepada seluruh masyarakat. Beberapa informan menyampaikan adanya perbedaan perlakuan dalam hal kecepatan layanan, kemudahan akses, serta prioritas pelayanan yang cenderung dipengaruhi oleh faktor kedekatan sosial maupun status tertentu. Temuan ini mengindikasikan bahwa prinsip keadilan distributif dalam pelayanan publik belum berjalan secara optimal, sehingga berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dari sisi prosedural, pelayanan publik telah memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, namun dalam praktiknya belum selalu dijalankan secara konsisten. Beberapa aparatur masih menunjukkan sikap kurang responsif dan belum sepenuhnya transparan dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa keadilan prosedural, yang seharusnya menjamin proses pelayanan yang adil dan terbuka, masih perlu diperkuat. Hal ini sejalan dengan pendapat Rawls (2001, hlm. 54) yang menyatakan bahwa keadilan tidak hanya ditentukan oleh hasil, tetapi juga oleh proses yang adil dan transparan.

Dalam perspektif nilai keadilan dalam Islam, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip ‘*adl*, amanah, dan masalah belum sepenuhnya terinternalisasi dalam praktik pelayanan publik. Sebagian aparaturnya mengaku memahami pentingnya bersikap adil dan jujur dalam memberikan pelayanan, namun belum memiliki pedoman yang jelas dalam mengimplementasikan nilai-nilai tersebut secara konkret. Padahal, dalam ajaran Islam, keadilan merupakan prinsip utama yang harus ditegakkan dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat (Al-Qaradawi, 2020). Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara nilai normatif yang dianut dengan praktik empiris yang terjadi di lapangan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Pramusinto (2022) yang menyatakan bahwa reformasi birokrasi di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam aspek perilaku aparaturnya, khususnya dalam hal integritas dan profesionalisme. Namun demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menunjukkan bahwa permasalahan tersebut juga berkaitan dengan belum terintegrasinya nilai-nilai keadilan berbasis agama dalam sistem pelayanan publik. Di sisi lain, temuan ini juga melengkapi penelitian Fauzi (2024) yang menyatakan bahwa integrasi nilai Islam dalam tata kelola pemerintahan masih bersifat konseptual dan belum diimplementasikan secara operasional.

Berdasarkan analisis terhadap temuan penelitian, dapat dirumuskan bahwa model pelayanan publik berbasis nilai keadilan dalam Islam perlu dibangun melalui beberapa komponen utama, yaitu penguatan nilai keadilan (*‘adl*) dalam distribusi layanan, penerapan prinsip amanah dalam pelaksanaan tugas aparaturnya, peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan, serta orientasi pada kemaslahatan masyarakat sebagai tujuan utama. Model ini tidak hanya menekankan pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada pembentukan karakter dan etika aparaturnya sebagai pelayan publik. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya menjadi sarana administratif, tetapi juga sebagai bentuk ibadah dan tanggung jawab moral dalam perspektif Islam.

Implikasi dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan model pelayanan publik berbasis nilai keadilan dalam Islam dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian administrasi publik dengan memasukkan perspektif nilai-nilai keislaman sebagai landasan normatif. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah dan instansi terkait dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik yang lebih adil, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan komitmen dari seluruh pemangku kepentingan untuk mengintegrasikan nilai-nilai keadilan dalam Islam ke dalam sistem pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa model pelayanan publik yang ada saat ini belum sepenuhnya mencerminkan nilai keadilan, baik dalam aspek distribusi layanan maupun dalam proses pelayanan itu sendiri. Temuan penelitian menunjukkan masih adanya ketimpangan dalam akses dan kualitas layanan, serta belum konsistennya penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas oleh aparaturnya. Hal ini menunjukkan bahwa nilai keadilan sebagai prinsip

fundamental dalam pelayanan publik belum terinternalisasi secara optimal dalam praktik penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini berhasil merumuskan bahwa model pelayanan publik berbasis nilai keadilan dalam Islam perlu dibangun melalui integrasi prinsip keadilan ('adl), amanah, transparansi, dan orientasi pada kemaslahatan masyarakat. Model ini menekankan bahwa pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada efisiensi dan efektivitas, tetapi juga pada nilai moral dan etika yang menjadi landasan dalam memberikan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif. Dengan demikian, pelayanan publik dipandang tidak hanya sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab moral dan spiritual dalam melayani masyarakat.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik dengan menghadirkan perspektif nilai-nilai keislaman sebagai dasar dalam merumuskan model pelayanan publik yang berkeadilan. Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bagi pemerintah dan penyelenggara pelayanan publik untuk mengintegrasikan nilai keadilan dalam Islam ke dalam kebijakan dan praktik pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat. Implementasi model ini diharapkan mampu menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih inklusif, transparan, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama pada ruang lingkup lokasi penelitian yang masih terbatas serta pendekatan kualitatif yang bergantung pada interpretasi peneliti terhadap data yang diperoleh. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian, menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran untuk menguji model yang telah dirumuskan, serta mengembangkan indikator yang lebih terukur dalam menilai penerapan nilai keadilan dalam pelayanan publik.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Mohammad Fahrur Rozi M.Pd.I atas bimbingan dan arahan selama penyusunan penelitian ini. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu hingga penelitian ini dapat diselesaikan.

Daftar Pustaka

- Al-Qaradawi, Yusuf. (2020). *Fiqh al-Daulah fi al-Islam*. Kairo: Dar al-Shuruq.
- Chapra, M. Umer. (2018). *The Islamic Vision of Development in the Light of Maqasid al-Shariah*. Leicester: The Islamic Foundation.
- Creswell, John W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Denhardt, Janet V., & Denhardt, Robert B. (2019). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Dwiyanto, Agus. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fauzi, Ahmad. (2024). Integrasi Nilai Islam dalam Tata Kelola Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 10(1), 50–65.

NURVERSE: Journal of Islamic and Science Studies

ISSN (Print): XXXX-XXXX

e-ISSN (Online): XXXX-XXXX

Website: www.omahnurverse.com

Vol. 01. No. 01. 05-2026. hlm. 287 – 293.

Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael, & Saldaña, Johnny. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.

Nurhayati, Siti. (2023). Konsep Keadilan dalam Ekonomi Islam dan Implementasinya. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 15(2), 120–140.

Pramusinto, Agus. (2022). Reformasi Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(1), 70–85.

Rawls, John. (2001). *Justice as Fairness: A Restatement*. Cambridge: Harvard University Press.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.