

ETIKA SOSIAL ISLAM

DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK

Aliffiya Davina Hasmy Izzaura¹, Nia Oktavia²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Madura, Pamekasan, Indonesia

Email Korespondensi: ¹davinahasmy@gmail.com ²oktania489@gmail.com

ABSTRAK

Etika sosial dalam Islam merupakan pedoman penting dalam membentuk perilaku individu dalam kehidupan bermasyarakat, termasuk dalam konteks pelayanan publik. Permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan publik, seperti kurangnya profesionalitas, serta minimnya sikap ramah terhadap masyarakat, menunjukkan pentingnya penerapan nilai-nilai etika yang kuat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran etika sosial Islam dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui studi literatur, dengan data yang dikumpulkan dari berbagai jurnal ilmiah yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai etika sosial Islam, seperti kejujuran, amanah, dan keadilan, mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih transparan, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, etika sosial Islam memiliki kontribusi signifikan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, berintegritas, serta mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan.

Kata Kunci: Etika Sosial Islam; Pelayanan Publik; Kualitas Pelayanan;

ABSTRACT

Social ethics in Islam is an important guide in shaping individual behavior in societal life, including in the context of public service. Problems that often occur in public service, such as lack of professionalism, and minimal friendliness towards the public, indicate the importance of applying strong ethical values. This study aims to analyze the role of Islamic social ethics in improving the quality of public service. The research method used is qualitative with a descriptive approach through literature study, with data collected from various relevant scientific journals. The research results show that the application of Islamic social ethical values, such as honesty, trustworthiness, and justice, can improve the quality of public service to be more transparent, professional, and oriented towards public satisfaction. Thus, Islamic social ethics have a significant contribution in realizing quality public services, with integrity, and are able to increase public trust in service institutions.

Keywords: Islamic Social Ethics; Public Service; Service Quality;

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan sering dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu instansi dalam menjalankan tugasnya. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti pelayanan yang kurang transparan, kurang responsif, serta adanya

perlakuan yang belum sepenuhnya adil. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya mengandalkan sistem dan prosedur, tetapi juga memerlukan penguatan nilai etika dalam pelaksanaannya (Wawan & Mayrudin, 2020).

Etika dalam pelayanan publik menjadi hal yang penting karena berkaitan dengan sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam perspektif Islam, etika sosial tidak hanya mengatur hubungan manusia dengan Tuhan, tetapi juga hubungan antar manusia dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam pelayanan publik. Nilai keadilan (*'adl*), kejujuran (*sidq*), dan tanggung jawab (*amanah*) merupakan prinsip utama yang dapat diterapkan. Keadilan menekankan perlakuan yang setara tanpa diskriminasi, kejujuran berkaitan dengan keterbukaan dan kebenaran dalam menyampaikan informasi, sedangkan amanah mencerminkan komitmen aparatur dalam menjalankan tugas secara profesional dan dapat dipercaya. Penerapan ketiga nilai tersebut diyakini mampu menciptakan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berintegritas (Hidayat & Lestari, 2020).

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa etika memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian terbaru menyebutkan bahwa pelayanan yang didasarkan pada prinsip keadilan dan kejujuran dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah (Marshanda et al., 2024). Selain itu, penelitian lain menemukan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik seringkali disebabkan oleh kurangnya tanggung jawab aparatur dalam menjalankan tugasnya (Kamila & Putri, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa nilai kejujuran dan amanah memiliki peran penting dalam membangun pelayanan yang berkualitas.

Meskipun demikian, kajian yang secara khusus membahas penerapan nilai keadilan, kejujuran, dan amanah dalam perspektif etika sosial Islam dalam konteks pelayanan publik masih belum banyak dilakukan secara mendalam. Sebagian penelitian masih membahas etika secara umum tanpa mengaitkannya secara spesifik dengan nilai-nilai dalam Islam. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana nilai-nilai tersebut dapat diterapkan dalam praktik pelayanan publik (Rahman, 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan etika sosial Islam dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan fokus pada nilai keadilan, kejujuran, dan amanah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dalam pengembangan kajian etika pelayanan publik berbasis Islam, serta secara praktis sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Dalam penelitian ini, etika sosial Islam dipahami sebagai nilai-nilai yang bersumber dari ajaran Islam yang mengatur perilaku manusia dalam kehidupan sosial. Keadilan dimaknai sebagai perlakuan yang setara tanpa diskriminasi, kejujuran sebagai keterbukaan dalam memberikan informasi, dan amanah sebagai bentuk tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Adapun kualitas pelayanan publik merujuk pada tingkat

kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, yang mencakup aspek kecepatan, ketepatan, kejujuran, keadilan, dan akuntabilitas (Zainuddin, 2023).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana penerapan etika sosial Islam dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada nilai keadilan ('*adl*), kejujuran (*ṣidq*), dan amanah. Dengan metode kualitatif, peneliti dapat menggali pengalaman, pandangan, serta praktik yang terjadi dalam pelayanan publik secara lebih utuh dan sesuai dengan kondisi yang ada. Pendekatan ini dinilai efektif untuk memahami fenomena sosial yang berkaitan dengan nilai dan perilaku (Marshanda et al., 2024; Creswell, 2014).

Penelitian ini tidak berfokus pada satu lokasi tertentu, melainkan melihat praktik pelayanan publik secara umum. Subjek penelitian terdiri dari aparatur pelayanan publik serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Adapun objek penelitian adalah penerapan nilai keadilan, kejujuran, dan amanah dalam proses pelayanan publik. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti memiliki pengalaman langsung dalam pelayanan atau memahami proses pelayanan publik secara mendalam (Kamila et al., 2024; Sugiyono, 2019).

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji menggunakan teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan data dari berbagai sumber serta menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Triangulasi dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dan dapat dipercaya. Penggunaan teknik ini dinilai efektif dalam meningkatkan validitas dan kredibilitas hasil penelitian (Sari & Nugroho, 2021; Miles et al., 2014).

Hasil dan Pembahasan

Penerapan etika sosial Islam dalam pelayanan publik tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga memiliki implikasi praktis dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Nilai-nilai utama seperti kejujuran (*ṣidq*), amanah, keadilan ('*adl*), dan tanggung jawab menjadi landasan dalam membentuk perilaku aparatur yang profesional dan berintegritas. Dalam konteks administrasi publik, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh nilai etika yang melandasi perilaku aparatur. Hal ini sejalan dengan konsep reformasi pelayanan publik yang menekankan pentingnya integritas dan profesionalitas aparatur dalam melayani masyarakat.

Pertama, Kejujuran dalam bahasa Arab adalah "*as-ṣidqu*" atau "*siddiq*" yang berarti kebenaran, nyata atau mengatakan kebenaran. Sedangkan yang dimaksud dengan *as-ṣidqu* atau kejujuran adalah kebenaran antara perkataan dan perbuatan, kebenaran antara informasi dan peristiwa, kesesuaian hati tanpa ada kebohongan. Setiap tindakan yang dilakukan oleh seseorang sesuai dengan hati dan setiap perkataan diucapkan sesuai fakta maka itulah yang dinamakan kejujuran. karakter seseorang juga dapat ditentukan

dari kejujuran tersebut. Kejujuran menjadi prioritas utama dalam Islam, karena kejujuran merupakan awal terbentuknya akhlak manusia. Orang yang selalu bersikap jujur akan mencerminkan perilaku yang baik dan selalu bersikap adil, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya. Kejujuran memiliki berbagai bentuk, termasuk kejujuran dalam muamalah, karena kejujuran merupakan ciri utama yang harus diterapkan dalam kehidupan.

Kejujuran akan menjadikan seseorang lebih terhormat dan dicintai oleh orang-orang disekitarnya. Penerapan nilai kejujuran dapat meningkatkan transparansi dalam pelayanan, sehingga masyarakat merasa lebih percaya terhadap lembaga pelayanan publik. Sementara itu, sikap amanah mendorong aparaturnya untuk menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab dan tidak menyalahgunakan wewenang.

Kedua, Keadilan (*'adl*) merupakan prinsip utama dalam etika sosial Islam yang menekankan perlakuan yang setara dan tidak diskriminatif dalam pelayanan publik. Aparatur negara dituntut untuk memberikan pelayanan secara adil kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun status lainnya. Penerapan prinsip keadilan ini menjadi indikator penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

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. Prinsip keadilan dalam Islam menuntut agar pelayanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi. Hal ini penting untuk menciptakan pelayanan yang inklusif dan merata bagi seluruh masyarakat. Keadilan Distribusi: yang Berkaitan dengan bagaimana sumber daya, kekayaan, dan kesempatan didistribusikan di antara anggota masyarakat. Keadilan distribusi menekankan pentingnya mengurangi kesenjangan antara kelompok-kelompok yang berbeda.

Ketiga, 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

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. 85 – 91.

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.

Kesimpulan

Pelayanan publik yang berkualitas tidak cukup hanya mengandalkan aturan, sistem, atau prosedur kerja yang baik. Hal yang tidak kalah penting adalah bagaimana nilai-nilai etika diterapkan oleh aparatur dalam menjalankan tugasnya. Dalam konteks etika sosial Islam, nilai kejujuran, keadilan, dan amanah menjadi fondasi utama yang dapat membentuk pelayanan yang lebih baik.

Kejujuran berperan dalam menciptakan keterbukaan informasi sehingga masyarakat merasa lebih yakin dan percaya terhadap instansi pelayanan. Keadilan memastikan bahwa setiap orang mendapatkan perlakuan yang sama tanpa adanya perbedaan atau diskriminasi. Sementara itu, amanah menuntut adanya tanggung jawab moral dari aparatur untuk bekerja secara profesional dan tidak menyalahgunakan kewenangan yang dimiliki.

Dengan penerapan ketiga nilai tersebut secara nyata dalam praktik pelayanan, kualitas layanan publik dapat meningkat, baik dari segi kepercayaan masyarakat maupun kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu, penguatan nilai-nilai etika sosial Islam menjadi hal yang penting untuk terus dikembangkan sebagai dasar dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih berintegritas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi dalam penyusunan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas segala bantuan dan perhatiannya.

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. 85 – 91.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Daftar Pustaka

- Abdullah, I. (2019). Etika sosial dalam perspektif Islam. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1–250.
- Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1–273.
- Farica, Y. S. (2025). Aspek hukum tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik atas pelanggaran administratif dalam UU No. 25 Tahun 2009. *Jurnal Ilmiah Publika*, 13(1). <https://doi.org/10.33603/publika.v13i1.10373>
- Fauzi, I. (2023). Integrasi etika Islam dalam birokrasi pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 5(2), 101–115.
- Hidayat, A., & Lestari, R. (2020). Penerapan nilai amanah dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 115–128.
- Kamila, N., & Putri, R. (2024). Analisis etika pelayanan publik berbasis nilai Islam. *Jurnal Ilmu Sosial*, 8(1), 45–58.
- Mulyadi, D., Zultan, N., Ajijah, S. N., Alzaidan, H., Cantika, D., & Ilham, M. (2025). Penguatan clean and good governance dalam pelayanan publik melalui model edukasi dan instrumen kepatuhan hukum tata negara. *Jurnal Dedikasi Hukum*, 4(3), 337–352. <https://doi.org/10.22219/jdh.v4i3.37828>
- Musri, Anshar, S., Netrivianti, & Wibowo, A. (2024). Etika administrasi dalam layanan publik yang mengutamakan keadilan sosial. *Ekasakti Jurnal Penelitian dan Pengabdian*, 5(1), 1–15. <https://doi.org/10.31933/ejpp.v5i1.1235>
- Qanita, R., Assahira, N., Wismanto, Marzila, L., Junita, R., & Putri, Y. D. (2024). Nilai-nilai pendidikan jujur dalam gagasan muamalah. *JBPAI: Jurnal Budi Pekerti Agama Islam*, 2(1), 56–68. <https://doi.org/10.61132/jbpai.v2i1.55>
- Rahmat, W., & Oktavia, L. A. (2024). Urgensi administrasi publik dalam Islam: Tinjauan masalah mursalah. *Jurnal Hadratul Madaniyah*, 11(1), 62–68. <https://doi.org/10.33084/jhm.v11i1.7578>
- Rozi, M. F. (2017). *Internalisasi nilai-nilai pendidikan agama Islam dalam memperkokoh Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Dalam *Proceedings ANCOMS 2017: 1st Annual Conference for Muslim Scholars* (hlm. 933). Kopertais Wilayah IV Surabaya.
- Rozi, M. F. (2018). *Rekonstruksi ketidakadilan gender melalui pendidikan Islam*. *Jurnal* (hlm. 139).
- Suhaimi., Rozi, M. F., & Subroto, G. (2022). *Membumikan ajaran Islam rahmatan lil ‘alamin pada masyarakat Islam*. *Jurnal* (hlm. 139).
- Suryadi, A. (2020). Etika pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas layanan masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 55–68.

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. 85 – 91.

Wahidillah, N., Apriyani, S. R., Meilani, V. R., & Ashari, Z. M. (2025). Pelayanan publik dalam perspektif Islam: Landasan, prinsip, dan implementasi di era kontemporer.

Kajian Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi, 2(3), 1–16.

<https://doi.org/10.62383/kajian.v2i3.488>

Yusuf, M. (2022). Implementasi nilai keadilan dalam pelayanan publik. *Jurnal Hukum dan Masyarakat*, 7(1), 77–90.

Zainuddin, M. (2023). Konsep kejujuran dalam etika Islam dan relevansinya dalam pelayanan publik. *Jurnal Etika dan Sosial*, 4(2), 120–134.