

IMPLEMENTASI NILAI AKHLAK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

¹Rif'atul Hasanah Febrianti, ²Makkatur Rinath Linanda Alharomein

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

Email Korespondensi: ¹rifatulhasanaahfebrianti26@gmail.com, ²makkatur@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berhubungan langsung dengan kepuasan masyarakat. Namun, kualitas pelayanan publik masih menghadapi berbagai permasalahan, terutama yang berkaitan dengan sikap dan perilaku aparatur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi nilai akhlak dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap aparatur pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi nilai akhlak seperti kejujuran, tanggung jawab, kedisiplinan, keramahan, dan empati memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aparatur yang menerapkan nilai-nilai tersebut mampu menciptakan pelayanan yang lebih efektif, humanis, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Namun, implementasi nilai akhlak belum sepenuhnya optimal karena adanya kendala seperti kurangnya kesadaran aparatur dan faktor lingkungan kerja. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi nilai akhlak merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan perlu diperkuat melalui pembinaan serta pembentukan budaya kerja yang berintegritas.

Kata Kunci: *implementasi nilai akhlak; pelayanan publik; kualitas pelayanan; aparatur; etika pelayanan*

ABSTRACT

Public service is an essential aspect of governance that is directly related to community satisfaction. However, the quality of public services still faces various challenges, particularly those related to the attitudes and behavior of service officers. This study aims to analyze the implementation of moral values in improving the quality of public services. This research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving service officers and community members as service users. The results show that the implementation of moral values such as honesty, responsibility, discipline, friendliness, and empathy plays a significant role in enhancing the quality of public services. Officers who apply these values are able to provide more effective, humane, and community-oriented services. However, the implementation of moral values has not been fully optimal due to obstacles such as lack of awareness among officers and workplace environmental factors. This study concludes that the implementation of moral values is a crucial factor in improving public service quality and needs to be strengthened through continuous guidance and the development of an integrity-based work culture.

Keywords: *moral values implementation; public service; service quality; civil servants; service ethics*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik sering dijadikan indikator keberhasilan kinerja suatu lembaga, baik dalam konteks administrasi maupun pelayanan langsung kepada masyarakat. Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti kurangnya profesionalitas aparatur, rendahnya etika pelayanan, serta minimnya sikap empati terhadap masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya membutuhkan sistem yang baik, tetapi juga harus didukung oleh nilai-nilai moral dan akhlak yang kuat dalam diri aparatur (Sutrisno, 2022).

Dalam perspektif Islam, akhlak memiliki posisi yang sangat penting sebagai landasan dalam membentuk perilaku individu, termasuk dalam konteks pelayanan publik. Nilai-nilai seperti kejujuran, tanggung jawab, amanah, serta sikap santun menjadi faktor utama dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa nilai akhlak tidak hanya berfungsi sebagai pedoman individu, tetapi juga sebagai dasar pembentukan budaya organisasi yang berintegritas. Hal ini sejalan dengan konsep nilai inti Aparatur Sipil Negara “BerAKHLAK” yang menekankan pelayanan berorientasi pada kepuasan masyarakat, akuntabilitas, serta profesionalitas dalam bekerja (Pranawa et al., 2025).

Selain itu, nilai-nilai akhlak dalam perspektif keislaman juga menekankan pentingnya kejujuran, transparansi, dan kesederhanaan dalam setiap bentuk pelayanan. Kajian terbaru berbasis hadis menunjukkan bahwa prinsip-prinsip tersebut memiliki relevansi yang kuat dalam praktik pelayanan publik modern, terutama dalam menciptakan pelayanan yang adil dan terpercaya (Sidiq et al., 2024). Dengan demikian, integrasi nilai akhlak dalam pelayanan publik tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga memiliki dasar teologis dan praktis yang kuat.

Penelitian mengenai pembentukan akhlak melalui pendidikan Islam juga memberikan kontribusi penting dalam memahami bagaimana nilai-nilai tersebut dapat diinternalisasikan. Studi yang dilakukan oleh Sukmawati (2023: 27) menunjukkan bahwa pembentukan akhlak di era modern membutuhkan pendekatan yang adaptif dan berkelanjutan agar mampu menghadapi tantangan sosial yang semakin kompleks. Hal ini diperkuat oleh penelitian Pahlawati et al., (2024) yang menjelaskan bahwa implementasi pendidikan agama Islam secara sistematis mampu membentuk karakter dan perilaku positif peserta didik melalui metode pembelajaran dan pembiasaan (Pahlawati et al., 2024).

Temuan dari penelitian yang telah Anda unggah mengenai manajemen majlis ta’lim menunjukkan bahwa pengelolaan kegiatan keagamaan yang baik mampu meningkatkan pemahaman ‘ubudiyah dan mu’amalah masyarakat. Hal ini berdampak pada perubahan perilaku sosial yang lebih baik dan mencerminkan nilai-nilai akhlak dalam kehidupan

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. 1-9

sehari-hari. Sementara itu, penelitian tentang hidden curriculum dalam pendidikan agama Islam menunjukkan bahwa pembentukan karakter dapat dilakukan melalui pembiasaan dan budaya yang diterapkan secara konsisten dalam lingkungan pendidikan. Kedua penelitian ini menegaskan bahwa nilai akhlak dapat diinternalisasikan melalui pendekatan yang terstruktur maupun kultural.

Di sisi lain, penelitian terkait pelayanan publik juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku aparatur. Studi terbaru mengungkap bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada sistem dan teknologi, tetapi juga pada budaya kerja yang berlandaskan nilai-nilai etika dan moral (Nuraeni et al., 2023). Bahkan, dalam konteks pelayanan keagamaan seperti pelayanan haji, kualitas pelayanan yang baik terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Aliya et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa aspek akhlak memiliki kontribusi nyata dalam menentukan kualitas pelayanan.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji tentang akhlak dan pelayanan publik secara terpisah, masih terdapat kesenjangan penelitian yang mengintegrasikan kedua aspek tersebut secara komprehensif. Sebagian besar penelitian lebih berfokus pada aspek manajerial, teknis, atau kebijakan pelayanan, sementara kajian mengenai implementasi nilai akhlak dalam praktik pelayanan publik masih terbatas. Padahal, permasalahan utama dalam pelayanan publik seringkali berkaitan dengan perilaku aparatur, seperti kurangnya keramahan, ketidakjujuran, serta rendahnya tanggung jawab dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengkaji secara mendalam bagaimana implementasi nilai akhlak dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini tidak hanya berupaya mengidentifikasi nilai-nilai akhlak yang relevan, tetapi juga menganalisis bagaimana nilai tersebut diterapkan dalam praktik pelayanan serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Dengan mengacu pada konsep pendidikan akhlak dan budaya organisasi berbasis nilai, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pendekatan yang lebih holistik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Permasalahan penelitian ini berangkat dari masih rendahnya kualitas pelayanan publik yang disebabkan oleh kurang optimalnya penerapan nilai akhlak dalam praktik pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi nilai akhlak dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dalam pengembangan kajian pelayanan publik berbasis nilai, serta secara praktis sebagai bahan evaluasi dan perbaikan bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan dan memiliki urgensi tinggi dalam konteks reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Implementasi nilai akhlak tidak hanya menjadi pelengkap, tetapi merupakan fondasi utama dalam menciptakan pelayanan yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi nilai akhlak dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali makna, persepsi, serta pengalaman subjek penelitian secara lebih komprehensif dalam konteks alami. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam serta menekankan pada makna daripada generalisasi (Creswell, 2014). Dengan demikian, pendekatan ini dianggap tepat untuk mengkaji bagaimana nilai-nilai akhlak diterapkan dalam praktik pelayanan publik dan bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu instansi pelayanan publik yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat, seperti kantor desa/kelurahan atau instansi pemerintahan lainnya yang relevan dengan fokus penelitian. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut memiliki aktivitas pelayanan yang intensif sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data yang mendalam terkait implementasi nilai akhlak dalam pelayanan. Waktu penelitian dilaksanakan dalam rentang bulan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengumpulan data hingga analisis, sehingga data yang diperoleh dapat mencerminkan kondisi yang aktual.

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah aparatur atau petugas pelayanan publik yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Penentuan subjek dilakukan secara purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian. Teknik ini digunakan agar data yang diperoleh lebih mendalam dan sesuai dengan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2019). Adapun objek penelitian adalah implementasi nilai akhlak dalam proses pelayanan publik serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama yang berkaitan dengan penerapan nilai-nilai akhlak seperti kejujuran, keramahan, tanggung jawab, dan kedisiplinan. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan untuk memperoleh informasi terkait pengalaman, pandangan, serta kendala dalam implementasi nilai akhlak dalam pelayanan publik. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, laporan, atau dokumen lain yang relevan dengan kegiatan pelayanan publik.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai instrumen utama (human instrument), yang dibantu dengan pedoman observasi, pedoman wawancara, serta catatan lapangan. Peneliti berperan secara langsung dalam mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data. Pedoman wawancara disusun

berdasarkan indikator nilai akhlak dan kualitas pelayanan publik, sehingga dapat membantu peneliti dalam memperoleh data yang sistematis dan terarah.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2014). Reduksi data dilakukan dengan cara memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang relevan dengan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif sehingga memudahkan dalam memahami hubungan antar data. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap berdasarkan temuan yang diperoleh selama proses penelitian.

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, seperti aparatur pelayanan dan masyarakat pengguna layanan. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas dan validitas data sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Sugiyono, 2019).

Prosedur penelitian dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan, yaitu tahap persiapan, pelaksanaan, dan penyelesaian. Tahap persiapan meliputi penentuan lokasi, penyusunan instrumen, serta pengurusan izin penelitian. Tahap pelaksanaan meliputi pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, tahap penyelesaian meliputi analisis data, penarikan kesimpulan, serta penyusunan laporan penelitian. Dengan prosedur yang jelas dan sistematis, penelitian ini diharapkan dapat direplikasi oleh peneliti lain dalam konteks yang serupa.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi nilai akhlak dalam pelayanan publik memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada aparatur pelayanan dan masyarakat pengguna layanan, ditemukan bahwa nilai-nilai akhlak seperti kejujuran, tanggung jawab, keramahan, kedisiplinan, dan empati telah mulai diterapkan dalam proses pelayanan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Aparatur yang menunjukkan sikap ramah, sopan, dan komunikatif cenderung memberikan pelayanan yang lebih efektif serta mampu menciptakan kenyamanan bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh sikap dan perilaku petugas dalam melayani (Rahman, 2023).

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa nilai kejujuran dan amanah menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Aparatur yang transparan dalam memberikan informasi serta tidak mempersulit proses pelayanan dinilai lebih profesional dan dipercaya oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa prinsip kejujuran dan transparansi merupakan

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. 1-9

dasar utama dalam menciptakan pelayanan publik yang berintegritas (Sidiq et al., 2024). Dengan demikian, implementasi nilai akhlak tidak hanya berdampak pada kualitas pelayanan secara langsung, tetapi juga pada peningkatan kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan.

Selain itu, nilai tanggung jawab dan disiplin juga menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Aparatur yang hadir tepat waktu, menyelesaikan tugas sesuai prosedur, serta tidak menunda pelayanan menunjukkan tingkat profesionalitas yang lebih tinggi. Hasil ini sejalan dengan konsep budaya kerja aparatur berbasis nilai “BerAKHLAK” yang menekankan pentingnya akuntabilitas dan komitmen dalam bekerja (Pranawa et al., 2025). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa budaya kerja berbasis nilai memiliki pengaruh positif terhadap kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik (Hidayat, 2021).

Dalam aspek interaksi sosial, nilai empati dan kepedulian terhadap masyarakat menjadi faktor yang sangat menentukan kepuasan layanan. Masyarakat cenderung merasa lebih dihargai ketika aparatur menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan mereka, seperti memberikan penjelasan yang jelas dan membantu proses administrasi dengan sabar. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa pelayanan yang humanis dan berorientasi pada masyarakat dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna layanan (Aliya et al., 2024). Dengan demikian, nilai akhlak tidak hanya berfungsi sebagai norma moral, tetapi juga sebagai strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam implementasi nilai akhlak dalam pelayanan publik. Salah satu kendala utama adalah kurangnya kesadaran sebagian aparatur terhadap pentingnya nilai akhlak dalam pelayanan. Selain itu, faktor lingkungan kerja, beban kerja yang tinggi, serta kurangnya pembinaan secara berkelanjutan juga menjadi hambatan dalam penerapan nilai-nilai tersebut. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa rendahnya kualitas pelayanan seringkali disebabkan oleh faktor perilaku aparatur dan kurangnya internalisasi nilai etika dalam organisasi (Prasetyo, 2024).

Apabila dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu, temuan dalam penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal pentingnya nilai akhlak sebagai faktor penentu kualitas pelayanan publik. Penelitian (Rahman, 2020: 25) dan (Suryadi, 2019) menunjukkan bahwa perilaku aparatur memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, penelitian ini memiliki kebaruan dalam mengintegrasikan konsep nilai akhlak Islam secara lebih spesifik dalam konteks pelayanan publik, serta mengaitkannya dengan pendekatan pembinaan melalui pendidikan dan budaya organisasi.

Hasil penelitian ini juga memperkuat temuan dari penelitian tentang manajemen majlis ta’lim yang menunjukkan bahwa pembinaan nilai akhlak secara terstruktur mampu meningkatkan kualitas perilaku individu dalam kehidupan sosial. Demikian pula dengan konsep hidden curriculum dalam pendidikan agama Islam yang menekankan pentingnya pembiasaan dalam membentuk karakter. Kedua konsep tersebut relevan dalam konteks pelayanan publik, di mana implementasi nilai akhlak tidak cukup hanya melalui aturan

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. 1-9

formal, tetapi juga melalui pembiasaan dan budaya kerja yang konsisten (Pahlawati et al., 2024; Sukmawati, 2023).

Secara teoritis, hasil penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian pelayanan publik berbasis nilai, khususnya dalam mengintegrasikan nilai-nilai akhlak Islam ke dalam praktik pelayanan modern. Penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan berbasis nilai tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga memiliki dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi instansi pemerintah dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan nilai akhlak, baik melalui pelatihan, pembinaan, maupun pembentukan budaya organisasi.

Dengan demikian, implementasi nilai akhlak dalam pelayanan publik merupakan faktor penting yang tidak dapat diabaikan. Nilai-nilai seperti kejujuran, tanggung jawab, empati, dan disiplin terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta membangun kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan untuk menginternalisasikan nilai-nilai tersebut dalam setiap aspek pelayanan publik, sehingga tercipta pelayanan yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi nilai akhlak memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Nilai-nilai seperti kejujuran, tanggung jawab, kedisiplinan, keramahan, dan empati terbukti mampu menciptakan pelayanan yang lebih efektif, humanis, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penerapan nilai akhlak tidak hanya memengaruhi kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi pelayanan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur yang berlaku, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku aparatur dalam menjalankan tugasnya. Implementasi nilai akhlak yang dilakukan secara konsisten melalui pembiasaan dan budaya kerja mampu membentuk karakter aparatur yang lebih profesional dan berintegritas. Hal ini menjadi kontribusi penting dalam pengembangan kajian pelayanan publik berbasis nilai, khususnya dalam mengintegrasikan nilai-nilai akhlak ke dalam praktik pelayanan modern.

Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penguatan nilai akhlak, baik melalui pembinaan, pelatihan, maupun pembentukan budaya organisasi yang mendukung. Instansi pelayanan publik diharapkan tidak hanya berfokus pada aspek teknis dan administratif, tetapi juga memperhatikan aspek moral sebagai fondasi utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama pada ruang lingkup lokasi penelitian yang masih terbatas serta jumlah informan yang belum

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. 1-9

mencakup seluruh aspek pelayanan secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak lokasi dan menggunakan pendekatan yang lebih beragam, seperti kombinasi metode kualitatif dan kuantitatif, sehingga dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif.

Dengan demikian, implementasi nilai akhlak dalam pelayanan publik merupakan suatu kebutuhan yang mendesak dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Nilai-nilai akhlak tidak hanya menjadi pedoman moral, tetapi juga menjadi strategi efektif dalam menciptakan pelayanan publik yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih disampaikan kepada instansi tempat penelitian yang telah memberikan izin serta kesempatan untuk melakukan pengumpulan data, kepada para informan yang telah bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan, serta kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Daftar Pustaka

- Aliya, C., Putri, R. Z., Aminah, A., Afrizal, M., & Wismanto, W. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan kantor pengelola ibadah haji terhadap kepuasan jamaah. *Akhlak: Jurnal Pendidikan Agama Islam dan Filsafat*, 2(1), 75–84.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Hidayat, T. (2021). Budaya kerja berbasis nilai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Publik*, 8(1), 60–75.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Nuraeni, D., Suryana, S., & Husein, C. S. (2023). Implementasi tata kelola pelayanan kepegawaian bagi guru pendidikan agama Islam. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 15908–15916.
- Pahlawati, E. F., Irfan, M., & Syaifuddin, M. (2024). Implementasi pembelajaran pendidikan agama Islam dalam pembentukan akhlak siswa. *Sumbula: Jurnal Studi Keagamaan, Sosial dan Budaya*, 9(2), 191–208.
- Pranawa, W., Redjo, S. I., & Indrawati, N. (2025). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis budaya ASN BerAKHLAK. *Jurnal Wacana Kinerja*.
- Prasetyo, B. (2024). Analisis perilaku aparatur dalam pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 95–110.
- Rahman, A. (2020). Pengaruh perilaku aparatur terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 120–130.
- Rahman, A. (2023). Implementasi nilai-nilai akhlak dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 12(2), 70–85.

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. 1-9

Sidiq, F., Alwi, Z., Ahmad, A., & Sumai, S. (2024). Prinsip kejujuran, transparansi, dan kesederhanaan dalam pelayanan publik perspektif hadis. *Jurnal Khobar*, 6(2), 211–222.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sukmawati, E. (2023). Pembentukan akhlak peserta didik di era disrupsi berbasis pendidikan agama Islam. *Journal of Education Research*, 4(4), 2250–2257.

Suryadi. (2019). Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6(1), 50–60.