

## Sharia-Based Public Service Administration in Aceh: A Normative-Conceptual Study from an Islamic Perspective

<sup>1</sup> Muhammad Aditia Rizki

UIN Ar-Raniry Banda Aceh

maditiarizkitkn02032@gmail.com

### Abstract

*Public service is expected to improve the quality of life for society through efficiency, transparency, and justice. However, in practice, there are still widespread inefficiencies, abuse of authority, and ethical violations that harm the public. In this context, Sharia-based public service offers an alternative approach that is not only normative but also applicable, by integrating Islamic values such as trustworthiness (amanah), justice ('adl), and public benefit (maslahah). This study aims to develop the concept of Sharia-based public administration through a normative and conceptual approach, using a qualitative descriptive-analytical method based on library research. The principles of Sharia are examined in relation to good governance principles, such as accountability and efficiency, to form a more ethical and responsive service system for societal needs. The findings show that this model holds strong potential for implementation, although it faces structural and cultural challenges, such as value resistance and the dominance of secular bureaucracy. However, opportunities are opening through bureaucratic reform and the growing spiritual awareness among the public. Therefore, strengthening regulations, transforming bureaucratic culture, and enhancing the capacity of public servants are essential steps forward.*

**Keyword:** Administration, Aceh, Islam

### Abstrak

Pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui efisiensi, transparansi, dan keadilan. Namun, praktik di lapangan masih menunjukkan banyak ketidakefisienan, penyalahgunaan wewenang, dan pelanggaran etika yang merugikan publik. Dalam situasi ini, pelayanan publik berbasis syariah menawarkan pendekatan alternatif yang tidak hanya normatif, tetapi juga aplikatif, dengan mengintegrasikan nilai-nilai Islam seperti amanah, keadilan, dan maslahah. Penelitian ini bertujuan mengembangkan konsep administrasi pelayanan publik

---

<sup>1</sup> Corresponding Author

berbasis syariah melalui pendekatan normatif dan konseptual, dengan metode kualitatif deskriptif-analitis berbasis studi kepustakaan. Prinsip-prinsip syariah tersebut dikaji dalam kaitannya dengan prinsip good governance seperti akuntabilitas dan efisiensi untuk membentuk sistem pelayanan yang lebih etis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model ini memiliki prospek yang kuat untuk diimplementasikan, meskipun menghadapi tantangan struktural dan kultural, seperti resistensi nilai dan dominasi birokrasi sekuler. Peluang terbuka melalui reformasi birokrasi dan meningkatnya kesadaran spiritual masyarakat. Untuk itu, diperlukan penguatan regulasi, transformasi budaya birokrasi, serta peningkatan kapasitas SDM aparatur negara.

**Kata Kunci:** Administrasi, Aceh, Islam

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud konkret dari kehadiran negara dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Setiap bentuk interaksi antara pemerintah dan warga negara, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, hingga sistem perpajakan, menggambarkan bagaimana negara melaksanakan fungsinya secara langsung (Putra et al., 2021). Di balik seluruh dinamika birokrasi dan kebijakan, pelayanan publik menjadi tolok ukur utama kepercayaan masyarakat terhadap negara. Penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya sekadar prosedur administratif, melainkan juga bagian dari manifestasi tanggung jawab sosial dan moral negara terhadap rakyatnya.

Dalam praktiknya, pelayanan publik di berbagai negara, khususnya Indonesia, masih menghadapi berbagai problem mendasar. Ketidakefisienan, korupsi, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, dan lemahnya orientasi pada kepuasan masyarakat menjadi permasalahan yang terus berulang (Adekamwa et al., 2024). Situasi ini diperparah dengan absennya dimensi etika dan spiritual dalam proses pelayanan, sehingga menyebabkan pelayanan menjadi bersifat kering secara moral dan menjauh dari nilai-nilai kemanusiaan. Banyak aparatur negara yang menjalankan tugasnya secara prosedural, namun mengabaikan nilai-nilai keadilan, empati, dan tanggung jawab. Maka, evaluasi atas paradigma pelayanan publik menjadi penting dilakukan secara menyeluruh.

Dalam konteks negara dengan mayoritas penduduk Muslim seperti Indonesia, upaya pembaruan pelayanan publik perlu diarahkan pada penguatan nilai-nilai spiritual dan religius. Nilai-nilai Islam, seperti amanah, keadilan, ihsan, dan syura, memiliki landasan normatif yang kuat dalam membangun sistem pelayanan publik yang bersih, adil, dan berorientasi pada kemaslahatan umum. Pelayanan publik yang tidak hanya efektif dan efisien tetapi juga berpijak pada nilai-nilai syariah merupakan suatu keniscayaan. Pendekatan ini tidak dimaksudkan untuk mengganti sistem yang sudah ada, melainkan melengkapi

dan memperkaya kerangka pelayanan dengan etika keislaman yang bersifat universal dan inklusif.

Sebagai bentuk respon terhadap krisis moral dalam pelayanan publik, pendekatan pelayanan berbasis nilai-nilai Islam dapat memberikan kontribusi signifikan dalam membangun tata kelola pemerintahan yang bermartabat. Pendekatan ini memungkinkan hadirnya sistem administrasi publik yang menempatkan aparatur negara sebagai pelayan umat (*khadim al-ummah*), bukan sekadar pelaksana kebijakan. Dalam kerangka ini, pelayanan publik dipahami sebagai bagian dari ibadah dan tanggung jawab sosial yang harus dilaksanakan dengan penuh amanah dan integritas. Pendekatan ini juga memungkinkan terbangunnya sinergi antara prinsip *good governance* dan *maqashid syariah* dalam kerangka pelayanan publik (Akhsinawati & Fauzan, 2022).

Kenyataan menunjukkan bahwa model pelayanan publik yang berlaku saat ini lebih didominasi oleh paradigma sekuler dan teknokratis. Meskipun aspek efisiensi dan efektivitas sering ditekankan, namun kurangnya integrasi nilai spiritual dan etika menyebabkan pelayanan kehilangan arah normatifnya. Banyak birokrasi berjalan tanpa kesadaran ruhaniyyah, sehingga mudah tergelincir pada praktik manipulatif dan tidak adil. Bahkan, orientasi pelayanan kerap diarahkan pada kepentingan golongan atau kekuasaan, bukan pada kemaslahatan masyarakat. Situasi ini menunjukkan pentingnya reformasi paradigma pelayanan publik yang lebih humanistik, etis, dan bernilai transendental.

Fenomena meningkatnya kesadaran masyarakat Muslim akan pentingnya pelayanan publik yang berlandaskan nilai agama menjadi isu penting dalam diskursus kebijakan publik. Tuntutan terhadap pelayanan yang tidak hanya profesional tetapi juga bermoral semakin menguat di tengah krisis kepercayaan terhadap institusi negara. Kehadiran lembaga-lembaga berbasis syariah seperti rumah sakit syariah, bank syariah, dan lembaga amil zakat digital menjadi cerminan dari kebutuhan masyarakat terhadap sistem pelayanan yang religius, adil, dan transparan. Fenomena ini menegaskan urgensi merumuskan kembali konsep pelayanan publik yang tidak hanya mengandalkan pendekatan rasional-instrumental, tetapi juga bersandar pada nilai spiritual dan etik Islam.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengembangkan konsep administrasi pelayanan publik berbasis syariah melalui pendekatan normatif dan konseptual dalam perspektif Islam. Kajian ini mencakup identifikasi prinsip-prinsip administrasi publik Islami sebagai landasan nilai, serta integrasinya dengan prinsip-prinsip manajemen modern untuk merumuskan suatu model pelayanan publik syariah yang relevan dengan kebutuhan birokrasi kontemporer. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis berbagai tantangan dan prospek implementasi model tersebut dalam konteks reformasi birokrasi di Indonesia, sehingga diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap penguatan sistem pelayanan publik yang etis, profesional, dan berkeadilan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Urgensi kajian ini terletak pada pentingnya membangun sistem pelayanan publik yang tidak hanya efisien dan transparan, tetapi juga memiliki

dimensi etika dan spiritualitas yang kuat. Nilai-nilai Islam dapat menjadi sumber inspirasi dalam memperbaiki tata kelola pelayanan yang selama ini terjebak dalam rutinitas birokratis yang kering. Kajian ini juga menawarkan sintesis antara prinsip-prinsip syariah dan administrasi publik modern, yang dapat menjadi alternatif paradigma dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Lebih dari itu, penelitian ini memberikan landasan teoretis yang kokoh bagi reformasi birokrasi yang berbasis nilai dan berorientasi pada keadilan sosial serta kemaslahatan umat.

Secara umum, ketiga penelitian tersebut membahas administrasi dan pelayanan publik yang diintegrasikan dengan nilai-nilai Islam, baik dari sisi teori maupun praktik. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik melalui penerapan prinsip syariah dalam birokrasi. Aristoni & Ismayawati (2020) mengkaji pengembangan Sistem Informasi Desa oleh pemerintah daerah dengan pendekatan Islam terapan. Diana et al. (2024) fokus pada praktik pelayanan di kelurahan berdasarkan prinsip hukum ekonomi syariah. Sementara itu, Nurcahyo et al. (2024) menitikberatkan pada pengembangan SDM di Kementerian Agama dengan pendekatan maqasid syariah untuk menciptakan organisasi yang etis dan berkelanjutan.

Meskipun ketiga artikel tersebut telah membahas administrasi dan pelayanan publik dalam berbagai konteks kelembagaan dan implementasinya, namun belum ada yang secara khusus mengupas kerangka normatif dan konseptual pelayanan publik dalam perspektif Islam secara menyeluruh. Ketiganya lebih menekankan pada penerapan nilai-nilai Islam dalam praktik pelayanan, bukan pada perumusan prinsip dasar, struktur ideal, atau paradigma konseptual yang bersumber hukum Islam. Oleh karena itu, penelitian menjadi penting, karena menawarkan pendekatan normatif yang belum tergarap, serta dapat memperkaya studi sebelumnya dengan landasan teoritis dan epistemologis yang lebih kuat.

## METODE PENELITIAN

Tulisan ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif-analitis untuk mengkaji dan memetakan konsep pelayanan publik berbasis syariah. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali dimensi normatif dan konseptual secara mendalam, dengan menekankan pada pemahaman makna, nilai, dan prinsip yang terkandung dalam sumber ajaran Islam serta teori administrasi publik. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kepustakaan (*library research*), yang bertumpu pada eksplorasi literatur-literatur otoritatif sebagai sumber rujukan utama. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk merangkai argumentasi secara rasional dan sistematis dari berbagai perspektif keilmuan yang saling melengkapi.

Dalam kajian ini, sumber data yang digunakan berasal dari berbagai referensi yang bersifat komplementer. Sumber-sumber tersebut mencakup teks keislaman seperti Al-Qur'an dan Hadis yang menjadi dasar normatif utama, serta literatur ilmiah modern berupa artikel, jurnal, dan buku yang relevan dengan

tema administrasi publik dan nilai-nilai Islam. Seluruh sumber ini dimanfaatkan secara terpadu untuk membangun kerangka konseptual yang kuat dan mendalam, baik dari sisi keislaman maupun dari perspektif keilmuan kontemporer.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis melalui dua tahapan. Pertama, dilakukan analisis isi (*content analysis*) terhadap teks-teks normatif dan teoritis guna mengidentifikasi nilai-nilai kunci seperti amanah, keadilan, ihsan, dan syura dalam konteks administrasi publik. Kedua, dilakukan analisis tematik untuk mengorganisasi dan menyusun data sesuai dengan tema pembahasan, mulai dari konsep dasar hingga tantangan implementasi. Data mentah diolah melalui proses kategorisasi, interpretasi, dan sintesis, sehingga menghasilkan konstruksi ilmiah yang layak dipublikasikan. Tahapan ini memungkinkan pembentukan kerangka berpikir yang runtut, logis, dan sesuai dengan tujuan kajian.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan modern yang menandai keberadaan negara dalam kehidupan warganya (Sudirman & Saidin, 2022). Dalam kajian administrasi publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung (Ramdhani & Hafni Nur, 2024). Pelayanan publik adalah proses melayani warga negara, bukan sekadar menjalankan prosedur administratif (Suryana, 2019). Oleh karena itu, pelayanan publik mencerminkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka pemenuhan hak-hak dasar.

Model awal pelayanan publik banyak dipengaruhi oleh teori administrasi klasik yang menekankan efisiensi, hierarki, dan kontrol. Max Weber, dalam teori birokrasi idealnya, menekankan perlunya struktur organisasi yang rasional, impersonal, dan berbasis aturan demi menjamin konsistensi pelayanan (Rodin et al., 2025). Dalam kerangka ini, pelayanan publik dipandang sebagai aktivitas yang teknokratik dan legalistik. Kelebihannya adalah stabilitas dan kepastian hukum, namun kelemahannya adalah kurangnya fleksibilitas dan perhatian terhadap kepuasan masyarakat.

Perkembangan pemikiran administrasi publik memasuki fase baru dengan munculnya teori Human Relations yang dikembangkan oleh Elton Mayo dan koleganya (Permadi, 2019). Pendekatan ini menggeser fokus pelayanan publik dari aspek struktural ke aspek manusiawi, dengan menekankan pentingnya kepuasan kerja, komunikasi efektif, dan relasi interpersonal dalam organisasi pelayanan. Pelayanan publik tidak hanya harus efisien, tetapi juga harus memperhatikan aspek psikologis dan sosial dari aparatur maupun masyarakat yang dilayani.

Kemudian muncul pendekatan New Public Administration (NPA) pada tahun 1970-an yang dipelopori oleh Dwight Waldo, Frank Marini, dan rekannya (Pramusinto et al., 2005). NPA mengkritik pendekatan teknokratik

yang mengabaikan nilai-nilai demokrasi dan keadilan sosial. Dalam pendekatan ini, pelayanan publik harus inklusif, memperhatikan kelompok rentan, serta mendukung perubahan sosial. Prinsip "*equity over efficiency*" menjadi salah satu semboyan utama NPA, dengan mengedepankan keadilan dalam distribusi pelayanan.

Selanjutnya, era 1980-1990-an ditandai dengan dominasi pendekatan New Public Management (NPM) yang mengadopsi prinsip-prinsip manajerial sektor swasta ke dalam birokrasi publik (Hartati, 2020). NPM menekankan efisiensi, kompetisi, akuntabilitas, dan orientasi hasil. Pelayanan publik diposisikan sebagai produk dan masyarakat dipandang sebagai pelanggan. Christopher Hood, salah satu tokoh utama NPM, menekankan pentingnya pengukuran kinerja, kontraktualisme, dan desentralisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Namun, pendekatan NPM tidak lepas dari kritik. Beberapa akademisi menilai bahwa NPM telah mereduksi pelayanan publik menjadi relasi pasar semata, mengabaikan aspek partisipatif dan nilai publik. Hal ini mendorong munculnya paradigma Public Value yang dikembangkan oleh Mark Moore pada akhir 1990-an (Yotawut, 2018). Konsep ini mengembalikan esensi pelayanan publik sebagai pencipta nilai sosial. Dalam paradigma ini, pelayanan publik diposisikan sebagai proses penciptaan nilai bersama antara pemerintah dan warga negara melalui dialog, partisipasi, dan kolaborasi.

Public Value mengubah orientasi pelayanan dari efisiensi birokrasi menuju legitimasi sosial. Moore menekankan bahwa pelayanan publik harus menjawab kebutuhan riil masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi negara. Peran pemimpin publik bergeser dari administrator menjadi wirausaha sosial (*public entrepreneur*) yang berinovasi dalam menciptakan solusi pelayanan. Paradigma ini memberikan ruang bagi pendekatan berbasis nilai, termasuk nilai-nilai kultural dan spiritual dalam masyarakat.

Perkembangan terbaru menunjukkan kecenderungan ke arah pendekatan *Public Governance* yang lebih holistik dan kolaboratif. *Public Governance* mengakui bahwa pelayanan publik tidak hanya tanggung jawab pemerintah semata, tetapi merupakan hasil interaksi antara negara, masyarakat sipil, dan sektor swasta. Fokusnya adalah pada tata kelola yang partisipatif, jaringan kelembagaan yang kompleks, serta keterbukaan informasi. Dalam kerangka ini, pelayanan publik dipandang sebagai proses politik dan sosial, bukan hanya administratif (Widanti, 2022).

Konsep pelayanan publik juga diperkaya oleh pendekatan *Citizen-Centric* yang menekankan hak warga negara sebagai pusat pelayanan. Pendekatan ini memandang masyarakat bukan sebagai pelanggan pasif, tetapi sebagai pemilik kedaulatan yang berhak atas pelayanan berkualitas (Habibie, 2019). Partisipasi masyarakat, umpan balik, dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan menjadi prinsip utama. Pelayanan berbasis kebutuhan riil masyarakat mendorong peningkatan kualitas demokrasi dan legitimasi pemerintah.

Di Indonesia, konsep pelayanan publik diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap warga negara

berhak mendapatkan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Undang-undang ini juga menegaskan pentingnya standar pelayanan, evaluasi berkala, dan pengawasan publik. Meskipun demikian, implementasi undang-undang tersebut masih menghadapi tantangan seperti lemahnya etika pelayanan, praktik korupsi, dan resistensi birokrasi terhadap perubahan.

Pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari tujuan negara dalam menciptakan kesejahteraan umum dan keadilan sosial. Hal ini menuntut pelayanan yang tidak diskriminatif, adaptif terhadap kebutuhan kelompok marginal, dan berbasis data. Negara dituntut untuk tidak hanya menyusun kebijakan pelayanan, tetapi juga menjamin terselenggaranya pelayanan secara adil dan efektif melalui sistem pengawasan dan evaluasi yang terintegrasi. Pelayanan yang lemah dapat merusak legitimasi negara dan memperkuat ketidakpercayaan publik.

Salah satu tantangan terbesar dalam pelayanan publik modern adalah bagaimana menjaga etika dan integritas dalam penyelenggaraan pelayanan. Pendekatan teknokratis yang terlalu menekankan efisiensi kadangkala mengabaikan aspek moralitas. Praktik-praktik manipulatif, diskriminatif, dan berorientasi keuntungan jangka pendek kerap kali terjadi di berbagai lembaga pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya kekosongan moral dalam sistem pelayanan yang hanya berbasis rasionalitas instrumental.

Dalam banyak kasus, pelayanan publik yang tidak beretika justru merugikan kelompok miskin dan rentan. Misalnya, pungutan liar dalam pelayanan kesehatan atau pendidikan, penyalahgunaan kewenangan, serta layanan yang lambat dan tidak responsif. Kekurangan ini tidak hanya menjadi masalah teknis, tetapi juga mencerminkan lemahnya internalisasi nilai-nilai kejujuran, keadilan, dan empati dalam budaya birokrasi. Oleh karena itu, muncul kebutuhan untuk mendekati pelayanan publik dengan perspektif yang lebih etis dan holistik.

Kekosongan moral dalam pelayanan publik modern tidak cukup diatasi hanya dengan perbaikan prosedural atau manajemen risiko. Diperlukan pendekatan yang mengintegrasikan nilai-nilai luhur ke dalam sistem pelayanan secara sistemik. Beberapa negara telah mencoba mengintegrasikan prinsip-prinsip etika dalam standar pelayanan, namun hasilnya masih terbatas selama nilai-nilai tersebut tidak menjadi bagian dari orientasi batin penyelenggara layanan. Maka muncullah pertanyaan tentang sumber nilai yang paling kuat dan berkelanjutan.

Dalam konteks masyarakat Muslim, Islam menyediakan kerangka nilai yang komprehensif untuk menjawab krisis etika tersebut. Islam tidak hanya mengatur hubungan spiritual antara manusia dan Tuhan, tetapi juga hubungan sosial termasuk pelayanan kepada sesama. Nilai-nilai seperti amanah, keadilan, ihsan, dan tanggung jawab sosial menjadi landasan kuat untuk membentuk pelayanan publik yang bukan hanya profesional, tetapi juga bermakna secara moral. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji ulang konsep pelayanan publik dalam perspektif syariah guna mengisi kekosongan moral dalam praktik pelayanan saat ini.

### **Prinsip-Prinsip Administrasi Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam**

Pelayanan publik dalam perspektif Islam tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif, melainkan sebagai amanah yang mengandung nilai moral dan tanggung jawab sosial yang tinggi. Amanah merupakan prinsip fundamental dalam syariah, di mana setiap pemangku kebijakan wajib menjaga kepercayaan yang diberikan kepadanya. Konsep ini ditekankan dalam Al-Qur'an:

*"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat (Q.S. An-Nisa [4]: 58)."*

Ayat ini menyerukan agar amanah ditunaikan kepada yang berhak dan agar setiap keputusan yang diambil dalam memutuskan perkara dilakukan dengan adil. Dalam konteks administrasi publik, amanah mencerminkan nilai-nilai integritas, kejujuran, dan keteguhan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab tanpa melakukan penyimpangan. Prinsip ini menekankan bahwa setiap pejabat publik wajib menjalankan fungsinya secara adil dan bertanggung jawab, serta menjaga kepercayaan yang diberikan masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Prinsip keadilan menjadi fondasi utama dalam tata kelola pelayanan publik. Keadilan dalam hal ini mencakup pemberian hak secara proporsional, perlakuan setara terhadap warga negara, serta penghindaran dari perlakuan diskriminatif (Purwanti et al., 2023). Al-Qur'an dalam QS. Al-Ma'idah: 8 menekankan bahwa keadilan merupakan bentuk paling dekat dengan takwa. Dalam ranah administrasi publik, prinsip ini mencegah terjadinya nepotisme, kolusi, dan diskriminasi dalam pelayanan terhadap masyarakat.

Ihsan, yaitu melakukan sesuatu secara baik dan sempurna, menjadi nilai spiritual yang memperhalus dimensi administratif pelayanan publik. Ihsan mendorong aparatur negara untuk tidak hanya menjalankan tugas secara prosedural, tetapi juga dengan niat dan kualitas terbaik. Nilai ini menjadikan pelayanan publik bukan sekadar kewajiban, tetapi juga ibadah yang menuntut penghayatan etis dan kesungguhan. Konsep ini sangat relevan untuk membangun budaya kerja yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Syura atau musyawarah merupakan prinsip partisipatif dalam tata kelola yang memiliki dasar kuat dalam QS. Asy-Syura: 38. Dalam konteks pelayanan publik, ayat ini menegaskan pentingnya musyawarah atau konsultasi dalam pengambilan keputusan. Prinsip musyawarah mencerminkan partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas, di mana kebijakan yang diambil tidak bersifat otoriter, melainkan melibatkan berbagai pihak terkait demi mencapai kemaslahatan bersama. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Prinsip kemaslahatan juga memiliki peran penting dalam membentuk orientasi pelayanan publik (Supono & Dewata, 2024). kemaslahatan mengarahkan bahwa segala bentuk pelayanan harus membawa manfaat bagi masyarakat luas dan menghindarkan mereka dari kerusakan (*mafsadah*). Dalam praktik administrasi publik, nilai ini dapat diterjemahkan sebagai orientasi pada kepentingan umum, efisiensi pelayanan, dan kepekaan terhadap problem sosial. Dengan prinsip ini, pelayanan publik menjadi sarana merealisasikan keadilan sosial dan kemakmuran bersama.

Nilai-nilai di atas tidak berdiri sendiri, melainkan memiliki landasan normatif yang kuat dari Al-Qur'an dan hadis Nabi. Al-Qur'an, sebagai sumber utama hukum Islam, memberikan banyak rujukan mengenai pentingnya amanah, keadilan, dan partisipasi dalam pengelolaan urusan publik. Hadis-hadis Nabi Muhammad SAW turut memperkuat nilai-nilai tersebut, seperti sabda beliau: "Setiap kalian adalah pemimpin dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya" (HR. Bukhari). Pernyataan ini menunjukkan besarnya tanggung jawab dan akuntabilitas dalam kepemimpinan menurut perspektif Islam.

Dalam khazanah pemikiran klasik, ulama seperti Al-Mawardi dalam Al-Ahkam Al-Sulthaniyyah menjelaskan pentingnya keadilan, perlindungan terhadap hak rakyat, dan efisiensi dalam pemerintahan (Nahlah et al., 2022). Pemikiran ini menggambarkan bahwa Islam telah mengenal konsep administrasi publik jauh sebelum konsep modern berkembang. Ulama lain seperti Imam Al-Ghazali juga menekankan pentingnya moralitas dalam kekuasaan dan layanan kepada masyarakat (Khotami & Saputra, 2024). Dengan demikian, administrasi publik dalam Islam bersifat normatif sekaligus praktis.

Ibnu Khaldun, dalam Muqaddimah-nya, juga memberikan kontribusi besar dalam analisis terhadap organisasi negara dan pelayanan publik. Ia menekankan pentingnya kepercayaan masyarakat terhadap negara, serta bahaya korupsi dan penyalahgunaan wewenang dalam melemahkan legitimasi kekuasaan (Herdianto & Huda, 2022). Pendekatan Ibnu Khaldun sangat relevan dalam konteks modern, di mana pelayanan publik yang gagal membangun kepercayaan rakyat cenderung memperburuk kualitas demokrasi dan stabilitas sosial.

Prinsip-prinsip etika Islam dalam pelayanan publik ternyata sangat kompatibel dengan prinsip-prinsip *good governance*. Transparansi, misalnya, selaras dengan prinsip syura dan kejujuran dalam Islam. Ketika masyarakat dilibatkan dalam proses kebijakan, informasi menjadi terbuka, dan pengawasan sosial dapat berjalan efektif. Transparansi dalam Islam bukan hanya kewajiban administratif, melainkan amanah yang berkaitan dengan pertanggungjawaban di dunia dan akhirat.

Akuntabilitas dalam perspektif Islam memiliki dimensi yang lebih dalam dibandingkan kerangka sekuler. Dalam konsep *hisab*, setiap perbuatan manusia akan dimintai pertanggungjawaban, termasuk dalam urusan pelayanan publik. Ini berarti pejabat publik tidak hanya bertanggung jawab kepada atasan atau lembaga pengawas, tetapi juga kepada Tuhan. Perspektif ini menciptakan

kontrol internal yang lebih kuat, karena kesadaran spiritual menjadi penggerak utama dalam menjalankan tugas publik.

Efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dalam Islam tidak bisa dilepaskan dari konsep ihsan dan maslahah. Kedua nilai tersebut menekankan bahwa pekerjaan harus dilakukan dengan sebaik-baiknya dan membawa manfaat yang luas. Inefisiensi dalam birokrasi, seperti lambannya proses, pemborosan anggaran, dan pelayanan buruk, bukan hanya masalah teknis, tetapi juga pelanggaran terhadap nilai-nilai Islam yang menuntut profesionalisme dan tanggung jawab.

Anti-korupsi dalam Islam bukanlah slogan, tetapi prinsip yang bersifat tegas dan mutlak. Korupsi dipandang sebagai bentuk pengkhianatan terhadap amanah, dan pelakunya dikategorikan sebagai fasik. Prinsip ini sangat sesuai dengan upaya negara modern untuk membangun pelayanan publik yang bersih dan bebas dari penyalahgunaan kekuasaan. Islam tidak hanya melarang korupsi secara hukum, tetapi juga menanamkan nilai-nilai yang mencegah niat untuk berbuat curang sejak awal.

Pemberdayaan masyarakat menjadi aspek penting dalam pelayanan publik yang Islami. Islam tidak memandang masyarakat sebagai objek pasif, melainkan subjek aktif yang memiliki hak dan tanggung jawab dalam kehidupan sosial. Konsep syura dan adil memberikan dasar teologis bagi keterlibatan warga dalam proses pelayanan publik, termasuk dalam pengawasan, evaluasi, dan penentuan kebijakan. Ini mengarah pada birokrasi yang lebih demokratis dan inklusif.

Dalam kerangka pelayanan publik, nilai spiritualitas tidak dipisahkan dari profesionalitas. Integrasi antara iman dan kinerja menciptakan aparatur yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga jujur dan berorientasi pada keberkahan. Ini merupakan keunikan pelayanan publik berbasis Islam yang sulit ditemukan dalam sistem sekuler yang cenderung memisahkan agama dari urusan publik. Spiritualitas menjadi sistem kontrol diri yang memperkuat integritas kelembagaan.

Penanaman nilai-nilai Islam dalam pelayanan publik juga membentuk budaya birokrasi yang beradab dan berkarakter. Dalam budaya kerja yang Islami, pelayanan bukan hanya soal pemenuhan prosedur, melainkan bentuk penghormatan terhadap hak dan martabat manusia. Etika melayani menjadi bagian dari ibadah sosial yang mendekatkan seorang pegawai kepada Tuhan. Hal ini menjadikan pelayanan publik tidak hanya efisien, tetapi juga humanis dan bermakna.

Melihat kompleksitas permasalahan pelayanan publik modern yang sering kehilangan arah moral, maka pendekatan syariah menjadi sangat relevan untuk dikaji ulang. Ketika pelayanan publik dikelola secara teknokratis tanpa nilai spiritual, maka lahirlah praktik korup, diskriminatif, dan tidak humanis. Oleh karena itu, prinsip-prinsip administrasi publik dalam Islam tidak hanya menawarkan alternatif, tetapi solusi normatif yang mengintegrasikan etika, efisiensi, dan keberpihakan kepada masyarakat. Kajian ini menjadi fondasi untuk merumuskan model pelayanan publik berbasis syariah yang utuh.

### **Model Ideal Pelayanan Publik Syariah dalam Kerangka Administrasi**

Model pelayanan publik berbasis syariah bukan sekadar teknis, tapi cerminan nilai etik dan spiritual Islam. Tujuannya bukan hanya efisiensi, melainkan juga kemaslahatan umum. Pelayanan harus adil, amanah, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Nilai keislaman diintegrasikan ke dalam birokrasi modern agar profesionalisme selaras dengan moralitas. Dengan begitu, pelayanan menjadi bentuk ibadah, bukan sekadar tugas administratif. Model ini menyatukan keahlian teknis dan tanggung jawab spiritual.

Struktur model pelayanan publik berbasis syariah harus mencerminkan tiga komponen utama: nilai (*values*), sistem (*system*), dan perilaku (*behavior*). Ketiganya membentuk satu kesatuan yang saling menguatkan dalam mewujudkan tata kelola pelayanan yang ideal. Nilai-nilai seperti amanah, keadilan, dan ihsan menjadi fondasi etis yang membentuk orientasi pelayanan. Sistem berperan dalam mengatur mekanisme kerja birokrasi agar berjalan sesuai aturan dan prosedur yang adil. Sementara itu, perilaku merujuk pada tindakan dan sikap para pelayan publik yang mencerminkan integritas dan akhlak mulia. Bila ketiga komponen ini berjalan serasi, maka birokrasi akan berkembang menjadi institusi yang bersih, partisipatif, dan berorientasi pada kemaslahatan umat.

Dalam tataran nilai, pelayanan publik berbasis syariah sangat menekankan pentingnya niat yang lurus dan itikad yang tulus dari setiap aparatur. Pelayanan tidak boleh didorong semata oleh kepentingan pribadi atau tuntutan jabatan, tetapi harus dimaknai sebagai bentuk pengabdian dan tanggung jawab spiritual kepada Allah SWT. Niat inilah yang membedakan secara mendasar antara pelayanan dalam model sekuler dan model syariah. Bila dalam sistem sekuler orientasi pelayanan cenderung bersifat pragmatis, maka dalam syariah pelayanan adalah ibadah yang mengandung dimensi ukhrawi. Oleh karena itu, pembinaan spiritual aparatur menjadi titik awal reformasi pelayanan publik berbasis nilai-nilai Islam.

Secara sistem, model pelayanan publik berbasis syariah menuntut terbentuknya tata kelola yang menjunjung tinggi prinsip transparansi dan akuntabilitas, namun tetap dalam bingkai nilai keislaman. Transparansi tidak hanya berarti membuka informasi kepada publik, tetapi juga menyangkut kejujuran dalam setiap proses administrasi. Pengawasan tidak hanya dilakukan secara eksternal melalui lembaga pengawas, tetapi juga secara internal melalui kontrol diri berbasis kesadaran takwa. Kesadaran ini melahirkan rasa takut kepada Allah yang menjadi benteng moral dari praktik-praktik penyalahgunaan wewenang. Sistem pengendalian ini jauh lebih dalam karena berakar pada hati nurani dan nilai spiritual.

Ciri khas penting lainnya dari model syariah adalah penerapan mekanisme syura dalam perumusan kebijakan publik. Syura atau musyawarah merupakan prinsip Islam yang mendorong demokratisasi dalam pengambilan keputusan (Efendi, 2024). Dalam pelayanan publik, prinsip ini diterjemahkan ke dalam mekanisme partisipatif yang melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses kebijakan. Keikutsertaan masyarakat bukan hanya dipandang sebagai

bentuk legitimasi administratif, tetapi sebagai hak sekaligus kewajiban umat dalam menciptakan tata kelola yang adil. Dengan demikian, syura menciptakan rasa memiliki terhadap kebijakan publik dan memperkuat ikatan antara pemerintah dan rakyat.

Model pelayanan publik berbasis syariah juga mengedepankan prinsip keadilan distributif dan keadilan prosedural sebagai pilar dalam pelaksanaan kebijakan. Keadilan distributif menuntut agar setiap warga negara memperoleh akses yang setara terhadap pelayanan tanpa diskriminasi apa pun, baik berdasarkan status sosial, agama, maupun latar belakang ekonomi. Sementara keadilan prosedural menekankan bahwa semua proses administrasi harus dilakukan dengan jujur, transparan, dan tanpa manipulasi. Kedua bentuk keadilan ini memperkuat legitimasi birokrasi di mata masyarakat dan membangun kepercayaan publik terhadap institusi negara.

Agar tidak mengalami stagnasi dan kekakuan, model pelayanan publik berbasis syariah mendorong prinsip *islah*, yaitu perbaikan berkelanjutan. Pelayanan publik tidak boleh berhenti pada rutinitas, melainkan harus terbuka terhadap evaluasi dan inovasi (Supriadi, 2021). Setiap kebijakan dan prosedur perlu dievaluasi berdasarkan efektivitasnya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Evaluasi ini tidak semata mengukur output administratif seperti jumlah layanan atau kecepatan pelayanan, tetapi juga outcome berupa kepuasan publik dan tercapainya maslahat umum. Prinsip *islah* mencerminkan dinamika ajaran Islam yang selalu mendorong pembaruan dalam bingkai nilai-nilai kebaikan.

Dalam aspek sumber daya manusia, model pelayanan publik berbasis syariah menekankan pentingnya pembinaan spiritual melalui *tazkiyatun nafs* (penyucian jiwa) dan pengembangan kompetensi profesional. Aparatur publik harus memiliki keseimbangan antara kemampuan teknis dan integritas moral. Pelatihan tidak boleh hanya berfokus pada peningkatan keterampilan administratif, tetapi juga harus mencakup pembinaan akhlak dan penguatan etika kerja Islami. Dengan pendekatan ini, akan lahir pelayan publik yang jujur, bertanggung jawab, dan penuh empati terhadap masyarakat yang dilayani. SDM seperti inilah yang menjadi pilar keberhasilan pelayanan publik syariah.

Model pelayanan publik berbasis syariah juga menolak birokrasi yang hanya menonjolkan formalitas tanpa makna. Pelayanan yang sekadar mengikuti prosedur tanpa semangat pelayanan sejati dianggap tidak sesuai dengan ruh ajaran Islam. Indikator keberhasilan pelayanan tidak hanya dilihat dari kelengkapan dokumen atau kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga dari kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Pelayanan yang manusiawi, cepat, dan solutif menjadi ciri khas utama yang harus dikembangkan dalam kerangka syariah. Esensi pelayanan adalah membantu, bukan membebani.

Dalam praktik implementasinya, model ini harus dijalankan secara bertahap melalui proses institionalisasi nilai. Nilai-nilai Islam yang menjadi fondasi model syariah tidak cukup hanya ditanamkan secara personal, tetapi harus terlembagakan dalam struktur organisasi. Proses ini meliputi integrasi nilai dalam regulasi kelembagaan, *standard operating procedures (SOP)*, sistem *reward and punishment*, serta budaya kerja organisasi. Dengan pendekatan ini,

nilai-nilai Islam menjadi sistemik, bukan sekadar tempelan simbolik. Hal ini menjamin keberlanjutan reformasi pelayanan publik yang berbasis pada nilai-nilai luhur agama.

Model pelayanan publik berbasis syariah juga sangat terbuka terhadap pengadopsian prinsip-prinsip *good governance* selama tidak bertentangan dengan nilai Islam. Prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan partisipasi publik dianggap sejalan dengan ajaran Islam yang mengedepankan kejujuran, tanggung jawab, dan keadilan. Model syariah mampu bersinergi dengan tuntutan modernitas tanpa kehilangan identitas etiknya. Hal ini menunjukkan bahwa Islam tidak anti terhadap kemajuan, melainkan mampu menjadi kerangka normatif yang mengarahkan kemajuan ke jalan yang benar.

Peran pemimpin dalam model syariah sangatlah strategis. Pemimpin bukan hanya berfungsi sebagai manajer teknis, tetapi juga sebagai *qiyadah*, yaitu teladan moral dan spiritual bagi seluruh jajaran. Dalam Islam, kepemimpinan dipandang sebagai amanah besar yang harus dipertanggungjawabkan di hadapan Allah dan masyarakat. Pelatihan kepemimpinan dalam birokrasi Islam harus mencakup dimensi etika, spiritualitas, dan kompetensi manajerial. Kepemimpinan yang kuat secara spiritual dan etis akan menciptakan iklim kerja yang penuh keberkahan dan kepercayaan.

Salah satu inovasi kelembagaan dalam model ini adalah pembentukan unit pengawasan etik atau dewan syariah birokrasi. Lembaga ini bertugas memberikan fatwa, nasihat, serta mengawasi agar kebijakan dan tindakan birokrasi tidak menyimpang dari prinsip-prinsip Islam. Dewan ini berfungsi sebagai penjaga moralitas institusi dan rujukan etis dalam pengambilan keputusan. Inisiatif ini bukan hanya untuk menegakkan syariah secara formal, tetapi lebih sebagai upaya menjaga kesucian niat dan kemurnian tujuan dalam pelayanan publik. Kehadiran dewan ini dapat memperkuat kontrol internal yang bersifat preventif.

Sebagai bentuk keberpihakan kepada masyarakat yang lemah dan rentan, model pelayanan publik berbasis syariah mensyaratkan adanya layanan inklusif. Negara harus hadir untuk memastikan akses yang adil bagi kelompok seperti fakir miskin, difabel, lansia, dan minoritas (Krisdiyantoro & Rahayu, 2024). Pelayanan tidak boleh bersifat diskriminatif atau eksklusif, melainkan mencerminkan kasih sayang (*rahmah*) sebagai prinsip dasar Islam. Dengan pelayanan yang inklusif, negara menunjukkan tanggung jawab sosialnya dalam menciptakan keadilan substantif. Pelayanan yang berpihak kepada yang lemah adalah wujud nyata dari spirit keadilan sosial dalam Islam.

Model ideal pelayanan publik berbasis syariah merupakan sistem yang mengintegrasikan nilai-nilai ilahiyyah, mekanisme rasional, dan perilaku etis dalam satu kesatuan yang utuh. Model ini bukan sekadar idealisme religius, melainkan tawaran solutif terhadap krisis moral dan ketimpangan pelayanan dalam birokrasi modern. Ia berfungsi sebagai proyek besar rekonstruksi tata kelola publik yang lebih manusiawi, adil, dan bertanggung jawab. Dalam model ini, orientasi pelayanan tidak hanya bersifat duniawi, tetapi juga ukhrawi. Pelayanan publik berbasis syariah, dengan segala kompleksitasnya, adalah jalan menuju birokrasi yang bernilai akhirat.

## Tantangan dan Prospek Implementasi Administrasi Pelayanan Publik Berbasis Syariah

Implementasi administrasi pelayanan publik berbasis syariah dihadapkan pada tantangan ideologis yang tidak ringan. Sistem birokrasi di banyak negara Muslim, termasuk Indonesia, masih dibentuk oleh paradigma sekuler yang memisahkan nilai agama dari ruang publik (Rizwan et al., 2023). Akibatnya, gagasan tentang pelayanan publik yang berlandaskan syariah sering kali dipersepsikan sebagai bentuk pemaksaan ideologi agama. Dalam konteks negara demokratis, pendekatan nilai religius perlu disinergikan dengan prinsip inklusivitas dan kesetaraan hak warga negara. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan narasi syariah yang terbuka, rasional, dan kompatibel dengan nilai-nilai kebangsaan.

Di ranah regulasi, belum terdapat kerangka hukum yang eksplisit mengatur pelayanan publik berbasis syariah secara menyeluruh. Peraturan yang ada umumnya bersifat sektoral, seperti pada layanan zakat, perbankan syariah, atau rumah sakit Islam. Ketidakjelasan ini menyebabkan pelaksanaan pelayanan publik syariah bergantung pada interpretasi kelembagaan yang tidak selalu seragam. Lemahnya harmonisasi kebijakan antara pusat dan daerah juga turut memperumit koordinasi antar instansi. Regulasi yang belum mapan ini menjadi tantangan mendasar bagi transformasi pelayanan publik yang berakar pada nilai-nilai Islam.

Sumber daya manusia (SDM) birokrasi menjadi tantangan lain dalam upaya reformasi pelayanan publik berbasis syariah. Mayoritas aparatur sipil negara (ASN) belum dibekali dengan literasi nilai-nilai Islam dalam administrasi publik. Pelatihan dan pengembangan kompetensi ASN masih dominan bertumpu pada pendekatan teknokratik yang netral nilai. Padahal, pelayanan yang efektif dan etis membutuhkan integritas spiritual yang kuat, yang seharusnya bisa dikembangkan melalui pendekatan nilai. Kurangnya SDM yang paham dan berkomitmen pada prinsip syariah berpotensi menghambat implementasi nyata di lapangan.

Selain itu, budaya birokrasi sekuler yang sudah mengakar menjadi hambatan kultural yang tidak mudah diubah. Etos kerja yang terbentuk selama bertahun-tahun lebih menekankan aspek prosedural dan kepatuhan administratif daripada pelayanan yang penuh empati dan nilai. Dalam banyak kasus, pelayanan publik terjebak dalam rutinitas yang tidak berorientasi pada kemaslahatan. Untuk mengubah ini, diperlukan reformasi budaya kerja birokrasi dengan pendekatan spiritualitas dan nilai-nilai moral yang menginternalisasi konsep seperti amanah dan ihsan.

Resistensi internal juga muncul dari kekhawatiran sebagian pihak bahwa pendekatan syariah dalam pelayanan publik akan mengurangi prinsip netralitas negara. Persepsi ini, meskipun tidak sepenuhnya akurat, tetap menjadi tantangan komunikasi kebijakan. Oleh karena itu, penting untuk menjelaskan bahwa nilai-nilai syariah yang diusung dalam pelayanan publik bukanlah bentuk eksklusivitas agama, melainkan kerangka etika universal yang menekankan

keadilan, amanah, dan kepedulian. Ini membutuhkan strategi naratif dan edukatif agar kebijakan syariah dapat diterima secara luas.

Dalam aspek teknis-administratif, standar pelayanan publik berbasis syariah masih memerlukan pengembangan indikator yang jelas. Berbeda dengan pelayanan konvensional yang telah memiliki standar mutu berbasis ISO dan sistem pengukuran kinerja, pelayanan berbasis syariah membutuhkan indikator yang menggabungkan dimensi material dan spiritual. Misalnya, bagaimana mengukur kepuasan publik terhadap pelayanan yang adil dan berempati dalam kerangka syariah. Pengembangan sistem evaluasi semacam ini masih terbatas dan belum menjadi prioritas dalam perumusan kebijakan.

Di tengah tantangan tersebut, terdapat prospek besar untuk mendorong administrasi publik berbasis syariah, terutama di era reformasi birokrasi. Pemerintah saat ini semakin membuka ruang untuk pendekatan yang menekankan nilai dan integritas. Komitmen terhadap zona integritas, wilayah bebas dari korupsi (WBK), dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM) menjadi peluang untuk menyisipkan nilai-nilai syariah dalam kerangka kebijakan publik. Konsep pelayanan berbasis nilai sangat selaras dengan semangat reformasi birokrasi yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan etika.

Peningkatan kesadaran spiritualitas publik juga memberikan angin segar bagi penerimaan model pelayanan syariah. Masyarakat kini tidak hanya menuntut pelayanan yang cepat dan efisien, tetapi juga menaruh harapan terhadap birokrasi yang jujur, adil, dan berorientasi pada kebaikan bersama. Dalam konteks ini, syariah tidak diposisikan sebagai norma dogmatis, tetapi sebagai sumber nilai yang menuntun perilaku birokrat agar lebih manusiawi. Keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang penuh integritas memperkuat urgensi pendekatan ini.

Selain itu, munculnya berbagai lembaga publik dan swasta yang mengadopsi prinsip-prinsip syariah menunjukkan adanya ruang besar bagi pengembangan pelayanan publik Islamik. Contoh konkret adalah rumah sakit syariah yang mulai menjamur di berbagai daerah, dengan standar layanan berdasarkan nilai Islami dan pendekatan spiritual. Di sektor keuangan, bank syariah telah membuktikan bahwa prinsip Islam dapat diintegrasikan dalam sistem yang modern dan efisien. Keberhasilan ini dapat menjadi model bagi pengembangan sektor-sektor pelayanan publik lainnya.

Layanan zakat dan wakaf yang semakin profesional juga menunjukkan bahwa pelayanan berbasis syariah mampu dikelola secara akuntabel. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dan lembaga filantropi Islam kini mulai menerapkan sistem informasi, audit independen, dan pelayanan digital. Inisiatif ini membuka peluang kolaborasi antara nilai agama dan prinsip manajemen publik modern. Keberhasilan di sektor ini dapat direplikasi ke ranah administrasi publik yang lebih luas, dengan tetap menjaga prinsip efisiensi dan etika.

Peluang lain adalah integrasi prinsip syariah dalam pelayanan sosial dasar yang inklusif, seperti pendidikan dan kesehatan. Pendekatan ini menekankan pada aspek keadilan sosial, kemaslahatan, dan partisipasi publik.

Di daerah-daerah dengan mayoritas Muslim, pelayanan yang mengadopsi pendekatan syariah dapat meningkatkan legitimasi sosial serta memperkuat kepercayaan terhadap birokrasi. Ini sekaligus menjawab tantangan ketimpangan pelayanan yang selama ini menjadi isu utama dalam administrasi publik di Indonesia.

Dalam konteks otonomi daerah, prospek penerapan pelayanan publik berbasis syariah semakin terbuka. Beberapa pemerintah daerah telah menerbitkan Perda Syariah atau Perda yang berlandaskan nilai-nilai Islam sebagai respons terhadap aspirasi masyarakat. Meskipun menuai perdebatan, langkah ini menunjukkan adanya dinamika lokal yang bisa dimanfaatkan sebagai laboratorium implementasi nilai-nilai syariah dalam pelayanan publik. Tentu saja, kebijakan ini harus tetap dalam bingkai konstitusi dan tidak diskriminatif terhadap kelompok lain.

Akademisi dan lembaga riset juga mulai menaruh perhatian terhadap pentingnya etika Islam dalam tata kelola pemerintahan. Studi-studi tentang *governance* berbasis *maqashid syariah*, etika pelayanan menurut Imam al-Ghazali, dan model kepemimpinan khilafah '*ala minhaj al-nubuwah*' menjadi inspirasi pengembangan konsep administratif baru. Hal ini menciptakan basis intelektual dan akademik yang solid untuk mendorong reformasi pelayanan publik yang berorientasi spiritual. Dengan dukungan akademis yang kuat, kebijakan bisa lebih terarah dan terukur.

Tantangan implementasi pelayanan publik berbasis syariah memang kompleks, tetapi bukan tanpa harapan. Kombinasi antara keinginan reformasi birokrasi, peningkatan literasi spiritual publik, serta pengalaman kelembagaan yang mulai berkembang menjadi modal besar. Untuk itu, dibutuhkan *roadmap* yang sistematis, mulai dari penguatan regulasi, pelatihan SDM, hingga penyusunan standar pelayanan berbasis nilai. Pendekatan syariah yang kontekstual dan inklusif dapat menjadi landasan menuju administrasi publik yang lebih bermakna dan berkeadilan.

### Implementasi Administrasi Syariah di Aceh

Implementasi administrasi pelayanan publik berbasis syariah di Aceh merupakan perwujudan dari kekhususan yang diberikan oleh pemerintah pusat melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh. Kekhususan ini memberikan landasan hukum yang kuat bagi Aceh untuk menyelenggarakan sistem pemerintahan, termasuk administrasi publik, yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariat Islam. Dalam konteks ini, pelayanan publik tidak lagi sekadar berbasis pada asas efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus mengedepankan nilai-nilai keadilan, amanah, transparansi, dan kemaslahatan umum sebagaimana diajarkan dalam Islam (Ismail, 2018).

Pelayanan publik dalam sistem syariah menekankan pentingnya akuntabilitas kepada Allah dan masyarakat. Pejabat publik dipandang sebagai *khadim* (pelayan), bukan penguasa, sehingga orientasi pelayanan diarahkan pada upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dengan adil, tanpa diskriminasi, serta memperhatikan etika dan moralitas Islam. Hal ini tercermin dalam

sejumlah kebijakan dan SOP (Standard Operating Procedure) pelayanan yang diintegrasikan dengan nilai-nilai religius di sejumlah instansi pemerintah daerah.

Salah satu contoh konkret implementasi syariah dalam administrasi publik Aceh adalah pada pelayanan di Kantor Urusan Agama dan Dinas Syariat Islam, di mana sistem antrian, waktu pelayanan, hingga interaksi pegawai dengan masyarakat mengikuti prinsip *akhlaq al-karimah*. Pegawai dituntut untuk memberikan layanan dengan sopan santun, tidak mengambil keuntungan pribadi, serta menghindari praktik gratifikasi atau suap, karena tindakan tersebut dilarang dalam Islam (Faisal, 2019).

Di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil, pendekatan syariah tercermin dalam penyusunan materi sosialisasi, pelatihan pegawai, serta proses pencatatan peristiwa hukum seperti pernikahan dan perceraian. Pelayanan ini tidak hanya menjalankan prosedur hukum positif, tetapi juga memperhatikan norma fiqh dan adat istiadat Aceh yang tidak bertentangan dengan syariat (Yunus, 2017).

Namun demikian, penerapan administrasi syariah ini tidak terlepas dari tantangan. Salah satu kendala utama adalah ketimpangan kapasitas sumber daya manusia yang memahami baik hukum administrasi negara maupun prinsip-prinsip syariah. Banyak pegawai negeri sipil yang belum memiliki kompetensi ganda dalam dua disiplin tersebut, sehingga terjadi praktik yang tidak konsisten di lapangan.

Kendala lainnya adalah minimnya evaluasi kebijakan dan indikator keberhasilan yang mampu mengukur secara kuantitatif maupun kualitatif dampak dari penerapan syariah dalam pelayanan publik. Beberapa instansi belum memiliki instrumen yang memadai untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan nilai-nilai syariah secara utuh, bukan sekadar formalitas administratif (Rahmah, 2022). Meskipun begitu, berbagai inovasi terus dilakukan oleh pemerintah Aceh, termasuk digitalisasi layanan berbasis syariah. Misalnya, penggunaan aplikasi pelayanan yang disertai fitur pengingat ibadah, motivasi kerja Islami, dan sistem pengawasan berbasis nilai-nilai etika Islam menjadi bagian dari pengembangan sistem pelayanan yang lebih terintegrasi (Halim, 2020).

Keterlibatan ulama dan lembaga keagamaan dalam merumuskan kebijakan publik juga menjadi ciri khas administratif berbasis syariah di Aceh. Fatwa MPU (Majelis Permusyawaratan Ulama) sering dijadikan acuan dalam penentuan arah kebijakan, termasuk dalam sektor perizinan usaha, pelayanan sosial, dan pendidikan. Hal ini menunjukkan sinergi antara otoritas agama dan negara dalam menjalankan roda pemerintahan yang Islami.

Secara konseptual, administrasi pelayanan publik berbasis syariah di Aceh berupaya menjembatani antara nilai-nilai spiritual Islam dengan kebutuhan manajerial modern dalam pemerintahan. Prinsip-prinsip seperti *al-'adalah* (keadilan), *al-amana* (tanggung jawab), dan *al-maslahah* (kemaslahatan umum) dijadikan landasan dalam setiap kebijakan dan tindakan pelayanan. Hal ini menjadi model yang menarik untuk dikaji lebih lanjut sebagai

alternatif sistem administrasi publik yang tidak sekadar birokratis, tetapi juga berorientasi pada nilai-nilai transendental (Azra, 2019).

Implementasi ini memperlihatkan bahwa syariah bukan hanya berlaku dalam wilayah hukum privat seperti ibadah dan keluarga, tetapi juga dapat dioperasionalisasikan dalam ranah administrasi publik yang lebih luas. Aceh, dalam hal ini, berperan sebagai laboratorium sosial dan pemerintahan Islam di Indonesia yang unik, meskipun masih membutuhkan banyak penguatan dalam hal pengawasan, SDM, dan inovasi kebijakan ke depan (Mansur, 2023).

## KESIMPULAN

Administrasi pelayanan publik berbasis syariah dapat dibentuk melalui integrasi prinsip-prinsip Islam seperti amanah, keadilan, dan maslahah, yang dikombinasikan dengan prinsip-prinsip *good governance* seperti akuntabilitas dan efisiensi. Prinsip-prinsip syariah ini tidak hanya normatif tetapi juga aplikatif, memberikan dasar untuk membangun sistem pelayanan publik yang lebih etis dan moral. Dalam konteks administrasi publik modern, penerapan nilai-nilai syariah relevan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Model pelayanan publik berbasis syariah menghadapi berbagai tantangan, baik dalam aspek struktural maupun kultural, seperti dominasi birokrasi sekuler dan resistensi terhadap perubahan nilai. Namun, prospek implementasi model ini cukup terbuka melalui berbagai peluang yang timbul akibat reformasi birokrasi dan peningkatan spiritualitas publik. Untuk mewujudkan pelayanan yang lebih adil dan bermanfaat, perlu adanya penguatan regulasi, transformasi budaya birokrasi, serta pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam birokrasi pemerintahan.

Dalam konteks Aceh, implementasi administrasi pelayanan publik berbasis syariah menjadi contoh konkret dari integrasi nilai-nilai Islam dalam sistem pemerintahan. Aceh, sebagai wilayah dengan kekhususan hukum, telah merintis berbagai kebijakan pelayanan publik yang diselaraskan dengan prinsip-prinsip syariat, seperti keadilan sosial, kesetaraan akses, dan pelayanan yang beretika. Meskipun masih menghadapi tantangan, seperti keterbatasan SDM dan kebutuhan pengawasan yang konsisten, model Aceh menunjukkan bahwa sistem administrasi publik syariah dapat berjalan berdampingan dengan kerangka hukum nasional, sekaligus menjadi alternatif reformasi birokrasi yang lebih spiritual dan inklusif.

## REFERENSI

- Adekamwa, A., Mursalim, M., & Indrayanti, I. (2024). Tren Penelitian Pelayanan Publik di Indonesia: Suatu Tinjauan Sistematis Literatur. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(3), Article 3.  
<https://doi.org/10.33509/jan.v30i3.3420>
- Akhsinawati, K., & Fauzan, A. (2022). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Batang Perspektif Maqashid Syariah. *Manabia: Journal of*

- Constitutional Law*, 2(02), Article 02.  
<https://doi.org/10.28918/manabia.v2i02.833>
- Aristoni, A., & Ismayawati, A. (2020). Implementasi Pemerintah Daerah dalam Pengembangan Model Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Desa pada Pemerintahan Desa di Kabupaten Jepara Perspektif Islam Terapan. *Yudisia: Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam*, 11(1), Article 1.  
<https://doi.org/10.21043/yudisia.v11i1.7538>
- Diana, I., Fatimah, S., Husain, W., & Devi, E. K. (2024). Analisis Implementasi Hukum Ekonomi Syariah dalam Administrasi dan Pelayanan Publik. *Akad: Jurnal Ekonomi, Perbankan, dan Akutansi Syariah*, 1(01), Article 01.
- Efendi, S. (2024). Prinsip Syura dalam Pembentukan Kebijakan Publik menurut Hukum Islam. *Constituo: Journal of State and Political Law Research*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.47498/constituo.v3i1.3455>
- Habibie, D. K. (2019). Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), Article 1.
- Hartati, S. (2020). Penerapan Model New Public Management (NPM) dalam Reformasi Birokrasi di Indonesia. *Jurnal MDSA: Manajemen Sumber Daya Aparatur*, 8(2), 65–88. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v8i2.1293>
- Herdianto, D., & Huda, N. (2022). Analisis Model Dinamis Ibnu Khaldun terhadap Tingkat Kemiskinan Masa Covid-19. *J-EBI: Jurnal Ekonomi Bisnis Islam*, 1(01), Article 01. <https://doi.org/10.57210/j-ebi.v1i01.176>
- Khotami, R. S., & Saputra, M. R. (2024). Pemahaman Hadis Al-Ghazali Tentang Menasihati Pemimpin: Studi Kasus Pejabat Negara di Indonesia. *Tabsyir: Jurnal Dakwah Dan Sosial Humaniora*, 5(3), Article 3.  
<https://doi.org/10.59059/tabsyir.v5i3.1497>
- Krisdiyantoro, P., & Rahayu, S. (2024). Aspek Hukum Penanganan Pasien Tuberkulosis Berbasis Perlindungan Hak Asasi Manusia. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(4), 1367–1376. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i4.1122>
- Nahlah, N., Masse, R. A., Kara, M., & Markarma, R. (2022). State Financial Management According to Al-Mawardi and Al-Ghazali. *Media Syari'ah: Wahana Kajian Hukum Islam Dan Pranata Sosial*, 24(2), Article 2.  
<https://doi.org/10.22373/jms.v24i2.17855>
- Nurcahyo, S. A., Sudiyono, S., Rachmawati, M., Widagdo, T. H., & Ali, A. (2024). Strategi Human Capital Development Guna Membangun Sustainable Organization dengan Maqasid Syariah pada Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 60–69. <https://doi.org/10.30787/jiemi.v2i2.1525>
- Permadi, A. (2019). Analisis Teori Kepemimpinan Humanistik pada Kepemimpinan Kepala LKP Daun Mas Media Husada. *Jurnal Ilmu Pendidikan (JIP) STKIP Kusuma Negara*, 10(2), Article 2.
- Pramusinto, A., Kumorotomo, W., & Purwanto, E. A. (2005). Kajian Historis dan Isu-isu Kontemporer untuk Merumuskan Agenda Masa Depan Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(2), Article 2.  
<https://doi.org/10.22146/jsp.11034>
- Purwanti, T., Gunawan, G., Fadilah, A. R., Nurhasanah, E., & Rahmawati, R. (2023). Memaknai Intergritas Sektor Publik Dalam Tata Kelola

- Pemerintahan Kelurahan Yang Lebih Baik. *Jurnal Kewirausahaan & Bisnis*, 5(2), Article 2.
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik melalui Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), Article 1.  
<https://doi.org/10.33603/publika.v9i1.5325>
- Ramdhani, R., & Hafni Nur. (2024). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Saraq Opat*, 6(1), 55–67.
- Rizwan, M., Abdullah, T., Mulyadi, M., & Faisal, N. (2023). Relasi Islam dan Politik di Berbagai Negara Muslim. *Jurnal Transparansi Publik (JTP)*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.29103/jtp.v3i2.15132>
- Rodin, R., Putra, W., Sujirman, S., Yanto, M., Azwar, B., & Ifnaldi, I. (2025). Pendekatan Klasik dalam Teori Organisasi dan Relevansinya dengan Manajemen Pendidikan Islam: Systematic Review. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(01), Article 01.  
<https://doi.org/10.30868/im.v8i01.7636>
- Sudirman, F. A., & Saidin, S. (2022). Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), Article 1.  
<https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.269>
- Supono, & Dewata, M. F. N. (2024). Kontribusi Hukum Islam terhadap Reformasi Birokrasi: Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang Efisien, Efektif, dan Berkualitas. *Jurnal Esensi Hukum*, 6(1), Article 1.  
<https://doi.org/10.35586/jsh.v6i1.322>
- Supriadi, A. (2021). Implementasi Mystery Shopping sebagai Metode Evaluasi Pelayanan Publik Berkelanjutan. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 7(3), Article 3.  
<https://doi.org/10.25157/moderat.v7i3.2492>
- Suryana, S. (2019). Pelayanan Publik: Kewajiban dan Kendalanya. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 13(1), 1–13.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), Article 1.
- Yotawut, M. (2018). Examining progress in research on public value. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 39(1), 168–173.  
<https://doi.org/10.1016/j.kjss.2017.12.005>