

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM****Rafi Husin Harahap, Andri Soemitra**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera utara

[Harahaprafi02@gmail.com](mailto:Harahaprafi02@gmail.com), [andrisoemitra@uinsu.ac.id](mailto:andrisoemitra@uinsu.ac.id)**ABSTRACK**

Analisis mengenai pelayanan publik dalam pandangan ekonomi Islam memaparkan prinsip-prinsip ekonomi Islam yang dapat diimplementasikan dalam penyediaan layanan publik. Dalam perspektif ini, prinsip keadilan, efisiensi, dan kesejahteraan sosial memiliki penekanan yang kuat. Abstrak tersebut memberikan pemahaman mengenai bagaimana prinsip-prinsip seperti keadilan distributif, larangan riba, dan keberpihakan kepada kepentingan umum mempengaruhi penyelenggaraan layanan publik. Analisis ini menyoroti pentingnya penyediaan layanan yang merata, transparan, dan memberikan manfaat maksimal kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan status sosial atau ekonomi. Dengan merujuk pada perspektif ekonomi Islam, abstrak tersebut menawarkan sudut pandang yang komprehensif dan etis mengenai bagaimana pelayanan publik harus diatur dan dijalankan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa layanan publik tidak hanya efektif dari segi ekonomi, tetapi juga adil dan memberikan manfaat berkelanjutan kepada masyarakat.

*Kata Kunci:* Kantor gubernur, pelayanan public, ekonomi islam

**PENDAHULUAN**

Dalam konteks pelayanan publik, ada dua pendekatan etika yang penting: "pendekatan teleologi" dan "pendekatan deontologi." Pendekatan teleologi berasal dari gagasan bahwa kebaikan atau keburukan tindakan oleh pejabat publik dinilai berdasarkan hasil atau konsekuensi komprehensif yang dihasilkan. Sebagai perbandingan, pendekatan deontologi lebih menekankan pada kebaikan atau keburukan suatu tindakan berdasarkan pada prinsip-prinsip etis atau moral yang terlibat.

Sementara itu, evaluasi terhadap layanan publik dalam konteks ekonomi Islam melibatkan prinsip-prinsip inti dalam ekonomi Islam, seperti:

1. Prinsip Keadilan: Pelayanan publik harus diselenggarakan dengan prinsip keadilan, memastikan Semua warga negara berhak mendapatkan layanan tanpa perlakuan diskriminatif.
2. Larangan Riba (Bunga): Penyelenggaraan pelayanan publik harus menghindari penggunaan sistem keuangan yang melibatkan riba atau bunga, yang bertentangan dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam.
3. Penghindaran Maksiat: Pelayanan publik tidak boleh mendorong atau mendukung praktik-praktik yang dianggap sebagai maksiat atau bertentangan dengan nilai-nilai Islam.
4. Transparansi dan Akuntabilitas: Pemerintah harus transparan dalam pengelolaan sumber daya publik dan bertanggung jawab kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Kepemilikan Publik: Pelayanan publik harus diarahkan untuk kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, bukan kepentingan individu atau kelompok tertentu.
6. Efisiensi dan Produktivitas: Pemerintah perlu memastikan penggunaan sumber daya yang efisien dan produktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Perlindungan Hak Asasi Manusia: Pelayanan publik harus menghormati serta menjaga hak asasi manusia, termasuk kebebasan, keselamatan, dan martabat manusia.

Dalam konteks ekonomi Islam, pelayanan publik harus mempromosikan kesejahteraan sosial dan keadilan ekonomi berdasarkan pada prinsip-prinsip nilai Islam. Ini mencakup aspek-aspek seperti distribusi yang adil, transparansi, dan non-diskriminasi dalam penyediaan layanan publik. Pelayanan adalah metode atau prosedur yang bertujuan untuk memenuhi,

membantu persiapan, atau mengelola kebutuhan individu atau sekelompok orang. Menurut Hassel Nogi S. Tangkulisian, pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan dengan melalui aksi seseorang secara langsung, dimulai dari permintaan sampai pada penyerahan.

## **Kajian Teori**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah rangkaian tindakan yang dijalankan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku untuk memenuhi kebutuhan layanan yang tersedia bagi setiap warga negara dan penduduk. Hal ini mencakup barang, jasa, dan layanan administratif yang dikelola oleh penyelenggara publik, seperti lembaga negara, Badan yang memiliki otonomi dan didirikan sesuai dengan regulasi tertentu untuk melakukan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk melakukan kegiatan pelayanan publik. Kegiatan ini dilakukan oleh berbagai pihak, termasuk pejabat, pegawai, petugas, dan individu yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang memiliki tugas dalam memberikan layanan publik.

Dalam menjalankan pelayanan publik, standar pelayanan menjadi patokan yang digunakan sebagai panduan dalam memberikan layanan dan sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi kualitas layanan. Hal ini menjadi kewajiban dan komitmen dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang bermutu dan berkualitas.

### **Pelayanan Publik Menurut Perspektif Islam**

Prinsip-prinsip etika dalam pelayanan publik menjadi pijakan penting dalam kelangsungan layanan tersebut. Namun, seringkali penyedia layanan kurang Mengedepankan kepedulian terhadap etika dalam pelayanan public. Di dalam lingkup layanan publik, pihak administrasi pemerintahan cenderung menekankan pelaksanaan layanan sebagai rutinitas semata, tanpa memperhatikan nilai yang sebenarnya dari layanan tersebut. Hal ini menyebabkan layanan publik hanya dipandang sebagai tanggung jawab formal tanpa berorientasi pada kepuasan masyarakat yang menerimanya. Etika memiliki peran krusial karena tak jarang para akademisi Administrasi publik menyambungkan aspek etika pelayanan publik ini dengan mutu layanan yang dihasilkan. Sistem nilai menjadi dasar yang memengaruhi etika ini, termasuk dari kepercayaan, seperti prinsip-prinsip agama. Agama berfungsi sebagai panduan bagi para pengikutnya untuk menjalani kehidupan yang bermakna di dunia dan di kehidupan setelah ini. Pengikut agama percaya bahwa setiap tindakan yang dilakukan di dunia akan menghasilkan akibat atau konsekuensi tertentu. Baik tindakan yang positif maupun yang negatif.

Memberikan pelayanan yang baik kepada sesama merupakan nilai positif yang ditekankan oleh agama dan sebaiknya dijadikan praktek dalam kehidupan sehari-hari. Khususnya dalam hal pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, aspek ini menjadi tanggung jawab yang harus dilakukan karena berkaitan dengan peran dan fungsi yang mereka emban.. Bagi para pegawai negeri yang menjadikan keyakinan agama sebagai bagian dari kehidupan mereka, mereka menyadari bahwa pelayanan publik yang mereka berikan merupakan bagian dari amal baik yang akan mendapat imbalan di masa mendatang.. Inilah aspek penting dari pelayanan publik dalam perspektif Islam: kejujuran, kualitas, dan kepercayaan. Hal ini sering terlihat dalam kehidupan masyarakat yang menjadikan agama sebagai landasan dalam pekerjaan mereka. Sebagai hasilnya, kualitas layanan publik sebenarnya sangat terkait dengan praktik keagamaan, terutama sebagai sumber etika bagi pegawai negeri. Dalam konteks pelayanan publik, etika menjadi pijakan bagi mereka dalam melayani masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan fokus pada deskriptif kualitatif. Metode deskriptif ini bertujuan untuk menyajikan gambaran yang terstruktur dan akurat mengenai karakteristik suatu populasi atau wilayah tertentu. Penggunaan metode kualitatif ini dipilih atas pertimbangan tertentu. Untuk mengumpulkan data, penulis melakukan observasi lapangan dan menggunakan berbagai sumber seperti buku, majalah, dan dokumen lainnya. Langkah ini diambil untuk memastikan bahwa artikel yang telah dituliskan relevan dengan dokumen serta peristiwa yang terdapat dalam penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai layanan yang disediakan untuk masyarakat, baik secara umum maupun khusus. Lewis dan Gilman mengungkapkan bahwa pelayanan publik melibatkan kepercayaan masyarakat terhadap negaranya. Masyarakat mengharapkan pelayanan publik diselenggarakan secara jujur dan mengelola sumber daya dengan baik agar dapat dipertanggungjawabkan di hadapan publik. Pelayanan yang adil dan akuntabel dapat membangun kepercayaan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengonfirmasi bahwa pelayanan publik merujuk pada upaya memenuhi kebutuhan layanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku bagi warga negara dan penduduk, termasuk barang, jasa, serta layanan administratif yang disediakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Nilai etika dalam pelayanan publik merupakan Bagian penting dari tindakan yang sejalan dengan aturan yang berlaku. Sebab, nilai dan prinsip merupakan bagian yang tak dapat dipisahkan dalam kerangka etika. Untuk mengkaji lebih lanjut mengenai nilai dan prinsip etika dalam pelayanan publik, penting untuk merujuk pada beberapa pandangan yang sesuai dengan konteksnya. Sebagai contoh, Peneliti Gilman dan Lewis melakukan penelusuran terhadap apakah perbedaan nilai-nilai antar budaya dapat memberikan pemahaman terhadap kecenderungan yang terjadi dalam aspek etika pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengeksplorasi hubungan antara persepsi masyarakat terhadap program-program etika.
2. Menyelidiki hubungan antara peraturan dengan tindakan administratif yang sebenarnya terjadi.
3. Mengembangkan indikator yang sesuai untuk menilai efektivitas program-program etika.

Para peneliti tersebut menyatakan bahwa untuk menjadi profesional dalam administrasi publik, dibutuhkan pemahaman yang komprehensif mengenai isu-isu global, terutama terkait dengan nilai-nilai, norma, dan struktur yang diadopsi secara bersama. Berdasarkan hasil penelitian mereka, mereka menyimpulkan adanya tiga nilai dan sikap yang diadopsi bersama, yang terdiri dari (Jailani, 2013):

1. Nilai-nilai politik termasuk sikap netralitas birokrasi, kebebasan, dan keadilan.
2. Nilai-nilai administratif melibatkan efektivitas, efisiensi, perhatian, dan akuntabilitas.
3. Nilai-nilai bersama mencakup komitmen pada upaya bersama untuk melawan korupsi dengan gerakan anti-korupsi, pencegahan suap, pemberian hadiah dalam berbagai bentuk, serta upaya untuk memperkuat kesadaran diri dalam patuh terhadap norma, aturan, dan program-program etika pelayanan publik.

Keterlibatan bersama ini diperlukan untuk memulihkan reputasi birokrasi yang terkait dengan praktik-praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pelayanan adalah kapabilitas suatu organisasi dalam menyediakan layanan yang memenuhi kepuasan konsumen. Kemampuan ini

tercermin dari kualitas sumber daya manusia dan lingkungan di dalamnya. Tenaga, kreativitas, dan usaha yang diberikan oleh sumber daya manusia menjadi fondasi utama bagi sebuah organisasi. Harapannya, perusahaan mampu mengelola sumber daya manusia tersebut dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang optimal (Hasibuan, 2012). Terutama dalam konteks perusahaan jasa, memberikan layanan menjadi aspek krusial untuk menarik minat konsumen terhadap produk dan layanan yang disediakan oleh perusahaan tersebut. (Kasmir, 2015) dan (Adiwiyoto, 2017) menganggap bahwa pelayanan merupakan faktor kunci untuk sukses dalam strategi pemasaran jasa. Dalam memberikan layanan kepada konsumen, diharapkan setiap individu dapat bekerja secara profesional dan memiliki keterampilan yang unggul (Nurhadu, 2018).

Dalam pandangan hukum Islam, *good governance* dianggap sebagai sebuah gerakan yang berasal dari penalaran (Ijtihadi). Oleh karena itu, konsep maslahat mursalah menjadi pedoman dalam sistem pemerintahan untuk mewujudkan kebaikan yang sesuai dengan kondisi dan tempat tertentu, demi mencapai kepentingan dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Konsep ini sangat berkaitan dengan situasi dan lokasi tertentu yang bertujuan untuk mencapai kebaikan dalam pemerintahan, karena kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah ditujukan untuk kesejahteraan masyarakat yang mereka pimpin. Masalah *good governance* tidak lepas dari konsep fiqh siyasah atau siyasah syar'iyah. Karena penegakan hukumnya terkait dengan kebaikan dan kepentingan manusia. Persamaan antara fiqh siyasah dan *good governance* terletak pada sistem pengaturan, kontrol, dan implementasi di dalam suatu negara atau wilayah. *Good governance* sejalan dengan teori maqasid al-syariah, yang mencakup: menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. *Good governance* sejalan dengan prinsip-prinsip maqasid al-syariah yang meliputi: menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Pada dasarnya, tujuan dari *good governance* sejalan dengan tujuan yang tercakup dalam maqasid al-syariah. Sebagai bagian dari konsep fiqh siyasah, *good governance* mengarah pada kebijakan yang dihasilkan dari pikiran manusia untuk memajukan kesejahteraan rakyat dan mencegah kerugian (Warjiyanti, 2018).

### **Karakteristik Pelayanan yang Baik**

Setiap perusahaan berupaya menjadi yang terdepan di hati konsumennya dengan memberikan pelayanan yang unggul. Konsumen pada dasarnya mengharapkan pelayanan yang optimal. Untuk itu, perusahaan perlu memahami karakteristik dari pelayanan yang baik agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen secara maksimal. Beberapa karakteristik pelayanan yang baik antara lain:

1. Sarana dan infrastruktur yang bermutu. Konsumen berharap mendapatkan layanan yang superior, sehingga perhatian terhadap kondisi sarana dan infrastruktur menjadi sangat krusial.
2. Tenaga kerja yang berkualitas. Kepuasan konsumen sangat bergantung pada para petugas yang memberikan layanan. Petugas haruslah ramah, sopan, menarik, dan responsif, sambil tetap efisien, memiliki komunikasi yang baik, dan mampu menyenangkan pelanggan.
3. Tanggung jawab dari awal sampai akhir. Dalam memberikan layanan, setiap karyawan harus dapat memberikan pelayanan secara komprehensif kepada konsumen, dari permulaan hingga selesai.
4. Kecepatan dan keakuratan dalam pelayanan. Petugas diharapkan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dalam melayani konsumen. Pelayanan dilakukan sesuai dengan waktu dan tugas yang telah ditentukan, dengan memprioritaskan kebutuhan konsumen.

5. Keterampilan berkomunikasi yang efektif. Petugas diharapkan mampu berinteraksi dengan setiap konsumen, memahami kebutuhan mereka dengan bahasa yang mudah dipahami dan sederhana, tanpa menggunakan terminologi yang membingungkan.
6. Responsif terhadap kebutuhan konsumen. Petugas diharapkan peka terhadap keinginan konsumen, memahami apa yang mereka inginkan dan perlukan, serta berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka.

### **KESIMPULAN**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai layanan yang disediakan untuk masyarakat, baik itu dalam skala umum maupun khusus. Masyarakat berharap bahwa layanan publik yang diselenggarakan oleh negara dilakukan dengan jujur, mengelola sumber daya dengan baik, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Layanan publik yang dilakukan secara adil, bertanggung jawab, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik akan memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik yang baik mencakup aspek tersedianya sarana dan prasarana yang baik, kehadiran karyawan yang berkualitas, tanggung jawab terhadap konsumen, kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, kemampuan berkomunikasi yang baik, serta upaya memenuhi kebutuhan konsumen.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Jailani. 2013. "Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut ." Jurnal Al Bayan.
- Maulidhany, Dicky. 2020. "Al Wazhifah Al 'Āmmah ." Jurnal Ekonomi Syariah.
- Nurhadi. 2018. "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah." Jurnal Ekonomi Dan Bisnis."