



eISSN 3090-6431 & pISSN 3090-644X

SUJUD: JURNAL AGAMA, SOSIAL DAN BUDAYA

Vol. 2, No. 3, Tahun 2026

doi.org/10.63822/77ybyq166

Hal. 3078-3089

Homepage <https://ojs.indopublishing.or.id/index.php/sujud>

Prinsip *Itqan* dalam Hadis Nabi Muhammad SAW sebagai Fondasi Profesionalisme dan Implementasinya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia

Fairuz Azmi¹, Syathira Mujahid², Ai Samrotul Fauziah³

*Program Study of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences,
UIN Sunan Gunung Djati Bandung^{1,2,3}*

*Email Korespondensi: syatiramujahid25@gmail.com

Diterima: 22-08-2026 | Disetujui: 03-09-2026 | Diterbitkan: 05-09-2026

ABSTRACT

Quality public service is one of the main indicators of successful good governance. However, various issues such as low civil service competency, weak accountability, and maladministration practices remain serious obstacles to achieving optimal public service in Indonesia. This study aims to analyze the concept of itqan in the hadith of the Prophet Muhammad (peace be upon him) as a manifestation of professionalism and to explore its relevance and implementation in efforts to improve the quality of public service. The method used is a literature study with a descriptive qualitative approach through content analysis of primary sources in the form of the hadith of the Prophet (peace be upon him) and secondary sources in the form of relevant scientific literature in the fields of Islamic work ethics, public administration, and bureaucratic reform. The results show that the principle of itqan as embodied in the hadith narrated by Al-Bayhaqi encompasses very comprehensive dimensions of professionalism, including competence, integrity, accuracy, responsibility, and orientation towards the public good. This principle has strong relevance to the demands of modern public service quality, particularly in the aspects of accountability, transparency, responsiveness, and innovation. The implementation of the principles of itqan in bureaucracy can be achieved through strengthening the competence of civil servants, developing standard operating procedures oriented towards public satisfaction, building a robust accountability system, and utilizing digital technology based on a strong moral commitment. This study concludes that internalizing the values of itqan in government officials has the potential to become the foundation of a strong and sustainable work ethic in driving bureaucratic reform towards a more professional, accountable, and public-interest-oriented public service.

Keywords: *Itqan, Professionalism, Public Service, Islamic Work Ethic, Bureaucratic Reform.*

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Namun, berbagai persoalan seperti rendahnya kompetensi aparatur, lemahnya akuntabilitas, dan praktik maladministrasi masih menjadi hambatan serius dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep itqan dalam hadis Nabi Muhammad SAW sebagai wujud profesionalisme serta mengeksplorasi relevansi dan



implementasinya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah studi pustaka dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui analisis isi terhadap sumber-sumber primer berupa hadis Nabi SAW dan sumber-sumber sekunder berupa literatur ilmiah yang relevan di bidang etika kerja Islam, administrasi publik, dan reformasi birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip itqan sebagaimana terkandung dalam hadis yang diriwayatkan Al-Baihaqi mencakup dimensi-dimensi profesionalisme yang sangat komprehensif, meliputi kompetensi, integritas, kecermatan, tanggung jawab, dan orientasi pada kemaslahatan umum. Prinsip ini memiliki relevansi yang sangat kuat dengan tuntutan kualitas pelayanan publik modern, khususnya dalam aspek akuntabilitas, transparansi, responsivitas, dan inovasi. Implementasi prinsip itqan dalam birokrasi dapat dilakukan melalui penguatan kompetensi aparatur, penyusunan standar operasional prosedur yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, pembangunan sistem akuntabilitas yang kokoh, serta pemanfaatan teknologi digital yang dilandasi komitmen moral yang tinggi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa internalisasi nilai itqan pada aparatur pemerintah berpotensi menjadi fondasi etika kerja yang kuat dan berkelanjutan dalam mendorong reformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang lebih profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Katakunci: Itqan, Profesionalisme, Pelayanan Publik, Etika Kerja Islam, Reformasi Birokrasi..

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Azmi, F. ., Syathira Mujahid, & Fauziah, A. S. . (2026). Prinsip Itqan (Profesionalisme) dalam Hadits Nabi dan Implementasinya terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Sujud: Jurnal Agama, Sosial Dan Budaya*, 2(3), 3078-3089. <https://doi.org/10.63822/77y bq166>



PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu tugas penting pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melindungi hak-hak mereka. Kualitas pelayanan publik sering dijadikan ukuran keberhasilan pemerintahan, sebab berkaitan langsung dengan seberapa puas masyarakat terhadap kinerja birokrasi. Di era reformasi birokrasi saat ini, masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, akurat, transparan, dapat dipertanggungjawabkan, dan profesional. Namun, berbagai isu seperti kurangnya kompetensi pegawai, layanan yang lambat, rendahnya rasa tanggung jawab, dan praktik maladministrasi masih menjadi halangan bagi tercapainya pelayanan publik yang bermutu (Hardiyansyah, 2018).

Dalam pandangan Islam, profesionalisme dalam bekerja tidak hanya dianggap sebagai kebutuhan organisasi, tetapi juga sebagai aspek dari ibadah. Salah satu konsep yang mengilustrasikan profesionalisme adalah *itqan*. Dari segi bahasa, *itqan* berarti melaksanakan pekerjaan dengan baik, tepat, bersungguh-sungguh, serta berkualitas. Konsep ini mengajarkan bahwa setiap tugas harus dikerjakan dengan optimal, mengutamakan rasa tanggung jawab, kompetensi, dan integritas. Nilai-nilai ini menjadi dasar yang penting untuk membangun etika kerja Islami yang bisa diterapkan di berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam administrasi dan pelayanan publik (Rofie, Khalid, dan Abdullah, 2025).

Prinsip *itqan* memiliki pijakan yang kuat dalam hadis Rasulullah Muhammad SAW. Nabi SAW bersabda:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُثِقَنَهُ

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyukai ketika salah seorang di antara kalian melakukan suatu pekerjaan dengan menyempurnakannya.” (HR. Al-Baihaqi).

Hadis ini menegaskan bahwa dalam Islam, kualitas dan kesempurnaan dalam bekerja dianggap sangat krusial. Setiap individu diharapkan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebaik mungkin agar memberikan manfaat yang besar bagi diri sendiri dan masyarakat. Oleh karena itu, profesionalisme dalam Islam tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada cara kerja yang dilakukan dengan kejujuran, amanah, dan rasa tanggung jawab (Al-Baihaqi dalam Syu'ab al-Iman).

Dalam administrasi publik, prinsip *itqan* sangat berkaitan dengan konsep *good governance* yang menekankan pada efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan. Pegawai pemerintah yang bertugas melayani masyarakat dituntut untuk memiliki kompetensi dan etika kerja yang tinggi agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Penerapan prinsip *itqan* dapat menjadi dasar moral dalam meningkatkan profesionalisme pegawai, sehingga pelayanan publik dapat dilakukan dengan lebih berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Jailani, 2013).

Dengan penjelasan tersebut, penelitian tentang prinsip *itqan* dalam hadis Nabi menjadi penting untuk dilakukan. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis konsep *itqan* sebagai wujud profesionalisme dalam hadis Nabi Muhammad SAW serta mengeksplorasi penerapannya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh pemahaman mengenai kontribusi nilai-



nilai hadis terhadap penguatan etika dan profesionalisme pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, digunakan metode studi pustaka dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Pemilihan metode ini didasarkan pada fokus penelitian yang bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis hadis Nabi Muhammad SAW tentang prinsip itqan (profesionalisme) serta hubungannya dengan peningkatan kualitas layanan publik. Informasi yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari berbagai sumber tertulis terkait topik yang diteliti, seperti kitab hadis, buku, jurnal ilmiah, dan artikel akademik yang membahas konsep itqan, etika kerja dalam Islam, serta pelayanan publik.

Sumber informasi dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah hadis Nabi SAW yang mendasari konsep itqan, dengan salah satu contohnya dari hadis yang diriwayatkan Al-Baihaqi: “Sesungguhnya Allah menyukai jika salah satu di antara kalian melakukan suatu perkara, maka ia menyelesaikannya dengan baik.” Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai literatur ilmiah yang membahas tentang profesionalisme dalam konteks Islam, etika kerja Islami, dan kualitas layanan publik.

Pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dan penelusuran literatur yang relevan dengan tema penelitian. Setelah itu, data dianalisis menggunakan analisis isi, dimana dilakukan identifikasi, kajian, dan interpretasi terhadap isi hadis yang berkaitan dengan itqan serta mengaitkannya dengan konsep profesionalisme dalam manajemen publik. Hasil dari analisis ini kemudian disajikan dengan cara deskriptif untuk menggambarkan penerapan prinsip itqan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Konsep Itqan dalam Hadis Nabi: Analisis Mendalam

A. Makna dan Substansi Itqan

Hadis Nabi Muhammad SAW yang diriwayatkan oleh Al-Baihaqi, yaitu *إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَوَنَّهُ* yang berarti "Sesungguhnya Allah menyukai ketika salah seorang di antara kalian melakukan suatu pekerjaan dengan menyempurnakannya," mengandung pesan yang sangat mendalam tentang etika kerja dalam Islam. Hadis ini menempatkan kualitas dan kesempurnaan dalam bekerja bukan sekadar sebagai tuntutan duniawi semata, melainkan sebagai salah satu bentuk ibadah yang dicintai oleh Allah SWT. Dengan kata lain, bekerja dengan sungguh-sungguh dan menghasilkan pekerjaan yang berkualitas merupakan bagian dari pengabdian seorang hamba kepada Tuhannya.

Substansi itqan dalam hadis ini dapat dijabarkan ke dalam beberapa dimensi yang saling berkaitan. Pertama, dimensi kualitas yang menuntut setiap individu untuk tidak pernah merasa puas dengan hasil yang biasa-biasa saja, melainkan selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukannya. Kedua, dimensi kesungguhan yang menekankan pentingnya melibatkan seluruh potensi diri, baik pikiran, tenaga, maupun hati, dalam setiap aktivitas kerja. Ketiga, dimensi tanggung jawab yang mewajibkan setiap individu untuk bertanggung jawab penuh atas kualitas pekerjaan yang dihasilkannya.



dan tidak melemparkan kesalahan kepada pihak lain. Keempat, dimensi keikhlasan yang mengajarkan bahwa pekerjaan yang baik harus dilakukan dengan niat yang tulus, bukan semata-mata untuk mendapatkan pujian atau penghargaan dari manusia, tetapi sebagai bentuk pengabdian kepada Allah SWT.

Dewata (2024) menyatakan bahwa nilai-nilai etika kerja dalam Islam seperti itqan mengandung prinsip-prinsip universal yang sangat relevan untuk diterapkan dalam konteks pelayanan publik modern. Konsep itqan mengajarkan bahwa setiap pekerjaan, tidak peduli seberapa kecil atau sederhana, harus dikerjakan dengan standar terbaik yang mampu dihasilkan oleh individu yang bersangkutan. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip ini mendorong aparaturnya untuk selalu berupaya memberikan layanan terbaik kepada setiap warga negara yang datang membutuhkan bantuan, tanpa diskriminasi dan tanpa mengurangi kualitas karena alasan apapun.

B. Dimensi-Dimensi Itqan sebagai Profesionalisme

Itqan sebagai wujud profesionalisme dalam hadis Nabi mencakup beberapa dimensi yang dapat diidentifikasi secara lebih terperinci. Dimensi pertama adalah kompetensi, yaitu kemampuan teknis dan pengetahuan yang memadai untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik. Islam mendorong setiap Muslim untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuannya, karena hanya dengan kompetensi yang memadai seseorang dapat benar-benar mengerjakan sesuatu dengan itqan. Tanpa kompetensi, niat baik saja tidak cukup untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas.

Dimensi kedua adalah integritas, yaitu kejujuran dan konsistensi antara apa yang diucapkan dengan apa yang dilakukan. Itqan menuntut agar pekerjaan dilakukan dengan jujur dan penuh integritas, tidak melakukan penipuan atau kecurangan dalam proses maupun hasil pekerjaan. Dalam konteks pelayanan publik, integritas berarti memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat, tidak menyalahgunakan kewenangan untuk kepentingan pribadi, dan selalu bertindak sesuai dengan aturan yang berlaku. Lathifah dkk. (2024) menegaskan bahwa akuntabilitas birokrasi yang tinggi, yang merupakan salah satu cerminan integritas, terbukti berdampak positif terhadap kinerja pelayanan publik secara keseluruhan.

Dimensi ketiga adalah ketepatan dan kecermatan dalam melaksanakan pekerjaan. Itqan tidak hanya menuntut hasil yang baik, tetapi juga proses yang tepat, cermat, dan teliti. Kesalahan-kesalahan kecil yang timbul akibat kelalaian atau ketidakcermatan bertentangan dengan prinsip itqan karena menunjukkan kurangnya kesungguhan dalam bekerja. Dalam pelayanan publik, kecermatan ini sangat penting untuk menghindari terjadinya kesalahan administrasi yang dapat merugikan masyarakat yang dilayani. Hasim (2023) mencatat bahwa berbagai bentuk maladministrasi yang merupakan salah satu patologi birokrasi sering bersumber dari kurangnya kecermatan dan ketelitian aparaturnya dalam menjalankan tugasnya.

Dimensi keempat adalah orientasi pada hasil yang bermanfaat. Itqan mengajarkan bahwa pekerjaan yang baik adalah pekerjaan yang tidak hanya selesai secara teknis, tetapi juga memberikan manfaat nyata bagi orang lain. Dalam konteks pelayanan publik, orientasi pada manfaat ini berarti bahwa setiap proses dan prosedur pelayanan harus dirancang dan dilaksanakan dengan tujuan memberikan kemudahan dan manfaat maksimal bagi masyarakat, bukan untuk mempersulit atau menghambat.



2. Relevansi Prinsip Itqan dengan Kualitas Pelayanan Publik

A. Itqan sebagai Landasan Etika Kerja Aparatur

Penerapan prinsip itqan dalam pelayanan publik dapat menjadi landasan etika kerja yang kuat bagi aparatur pemerintah. Etika kerja yang berlandaskan nilai-nilai spiritual dan moral akan lebih bertahan lama dan lebih kokoh dibandingkan etika kerja yang semata-mata dilandasi oleh pertimbangan materiil atau tuntutan regulasi. Aparatur yang memiliki internalisasi prinsip itqan akan termotivasi untuk bekerja dengan baik bukan hanya karena takut akan sanksi atau ingin mendapatkan penghargaan, tetapi karena memiliki keyakinan bahwa bekerja dengan sungguh-sungguh merupakan bentuk ibadah yang bernilai di hadapan Allah SWT.

Wibowo dan Kertati (2022) menyatakan bahwa reformasi birokrasi yang berhasil harus mampu mengubah tidak hanya sistem dan prosedur, tetapi juga nilai-nilai dan etos kerja aparatur. Penguatan etika kerja aparatur melalui internalisasi nilai-nilai seperti itqan dapat menjadi salah satu strategi efektif dalam mendorong reformasi birokrasi yang berkelanjutan. Aparatur yang memiliki etos kerja yang kuat dan berlandaskan nilai-nilai moral yang solid akan lebih tahan terhadap godaan untuk melakukan praktik-praktik maladministrasi yang merugikan masyarakat.

Muriany dan Ruhunlela (2021) juga menegaskan bahwa kompetensi dan motivasi pegawai merupakan faktor kunci dalam keberhasilan reformasi birokrasi pelayanan publik. Prinsip itqan berkaitan langsung dengan kedua faktor ini, karena itqan menuntut aparatur untuk terus meningkatkan kompetensinya sekaligus memiliki motivasi internal yang kuat untuk memberikan pelayanan terbaik. Dengan demikian, internalisasi prinsip itqan di kalangan aparatur dapat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kedua faktor kunci tersebut.

B. Itqan dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik

Salah satu komponen penting dari good governance dalam pelayanan publik adalah akuntabilitas, yaitu kewajiban aparatur untuk dapat mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan yang diambilnya kepada publik. Prinsip itqan sangat relevan dengan konsep akuntabilitas ini karena itqan mengajarkan bahwa setiap pekerjaan harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya.

Lathifah dkk. (2024) mengungkapkan bahwa akuntabilitas birokrasi publik memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Birokrasi yang akuntabel akan terdorong untuk selalu bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat mempertanggungjawabkan setiap tindakannya kepada masyarakat. Prinsip itqan memberikan dimensi moral dan spiritual pada tuntutan akuntabilitas ini, sehingga aparatur tidak hanya merasa bertanggung jawab kepada masyarakat dan atasan, tetapi juga kepada Allah SWT. Dimensi spiritual inilah yang membuat prinsip itqan menjadi landasan akuntabilitas yang lebih kuat dan lebih tahan lama.

Thasman dkk. (2025) dalam kajiannya tentang transformasi birokrasi menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik yang berkelanjutan memerlukan fondasi akuntabilitas yang kuat. Tanpa akuntabilitas, berbagai inovasi yang dilakukan berisiko kehilangan arah dan tidak memberikan dampak nyata bagi masyarakat. Prinsip itqan, dengan penekanannya pada tanggung jawab dan kesungguhan dalam bekerja, dapat menjadi salah satu pilar moral yang memperkuat budaya akuntabilitas di lingkungan birokrasi.



C. Itqan dan Inovasi dalam Pelayanan Publik

Prinsip itqan tidak hanya relevan dengan aspek-aspek konvensional pelayanan publik, tetapi juga sangat relevan dengan tuntutan inovasi di era modern. Itqan mengajarkan bahwa seseorang harus selalu berupaya untuk melakukan pekerjaan dengan cara terbaik yang tersedia, yang dalam konteks modern berarti juga memanfaatkan teknologi dan metode-metode baru yang dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi kerja.

Wibowo dan Pratomo (2021) menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan keharusan dalam mendukung reformasi birokrasi di era masyarakat informasi. Aparatur yang memiliki semangat itqan akan terdorong untuk terus mencari cara-cara baru yang lebih baik dalam melayani masyarakat, termasuk dengan memanfaatkan teknologi digital yang terus berkembang. Dengan demikian, prinsip itqan tidak bertentangan dengan semangat inovasi, melainkan justru dapat menjadi pendorong yang kuat bagi aparatur untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang semakin baik dari waktu ke waktu.

Kusmiyati dkk. (2023) menekankan bahwa digitalisasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik memerlukan kesiapan dan komitmen aparatur yang tinggi. Teknologi digital hanya akan memberikan manfaat maksimal jika dioperasikan oleh aparatur yang memiliki kompetensi teknis yang memadai dan komitmen moral yang kuat untuk menggunakannya demi kepentingan masyarakat. Di sinilah prinsip itqan menjadi relevan, karena itqan menuntut aparatur untuk menguasai dan memanfaatkan setiap alat dan metode yang tersedia untuk menghasilkan pekerjaan yang terbaik.

Andry dan Sawir (2024) menambahkan bahwa membangun budaya pelayanan publik yang ramah melalui teknologi digital memerlukan perubahan mentalitas yang mendalam di kalangan aparatur. Prinsip itqan dapat berkontribusi dalam pembentukan mentalitas baru ini, karena itqan mengajarkan bahwa pelayanan yang baik harus berasal dari dalam diri aparatur, bukan sekadar tuntutan prosedural dari luar. Ketika aparatur memiliki internalisasi nilai itqan yang kuat, penggunaan teknologi digital dalam pelayanan akan lebih bermakna dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

3. Implementasi Prinsip Itqan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

A. Penguatan Kompetensi Aparatur Berbasis Itqan

Salah satu implementasi paling konkret dari prinsip itqan dalam pelayanan publik adalah melalui penguatan kompetensi aparatur secara berkelanjutan. Islam sangat menekankan pentingnya ilmu dan pembelajaran sebagaimana tercermin dalam berbagai ayat Al-Qur'an dan hadis Nabi. Kompetensi yang memadai merupakan prasyarat mutlak bagi tercapainya itqan dalam bekerja, karena tanpa pengetahuan dan keterampilan yang cukup, seseorang tidak mungkin dapat mengerjakan sesuatu dengan sempurna.

Dwiyanto (2021) menegaskan bahwa reformasi birokrasi yang efektif harus mencakup pengembangan kapasitas sumber daya manusia secara sistematis dan berkelanjutan. Program-program pelatihan dan pengembangan aparatur yang dirancang dengan baik dan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh merupakan salah satu bentuk implementasi prinsip itqan dalam konteks kelembagaan. Ketika institusi memiliki komitmen untuk terus meningkatkan kompetensi aparaturnya, maka secara tidak langsung institusi tersebut sedang mengimplementasikan nilai itqan dalam pengelolaan sumber daya manusianya.



Bonso dan Ahmad (2021) dalam studi kasusnya menemukan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan faktor penentu utama dalam efektivitas birokrasi dalam pelayanan publik. Aparatur yang memiliki kompetensi tinggi dan dilandasi oleh etos kerja itqan akan mampu memberikan pelayanan yang jauh lebih baik dibandingkan aparatur yang memiliki kompetensi rendah dan tidak memiliki motivasi internal yang kuat. Temuan ini memperkuat argumen bahwa penguatan kompetensi aparatur yang diintegrasikan dengan penguatan nilai-nilai etika kerja islami merupakan strategi yang sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Penerapan Itqan dalam Standar Operasional Prosedur Pelayanan

Implementasi prinsip itqan dalam pelayanan publik juga dapat dilakukan melalui penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencerminkan nilai-nilai kesempurnaan, kecermatan, dan orientasi pada kepuasan masyarakat. SOP yang baik bukan hanya sekadar panduan teknis yang harus diikuti, tetapi juga merupakan komitmen institusi untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas kepada setiap masyarakat yang datang.

Prabowo (2022) menyatakan bahwa birokrasi yang efektif memerlukan sistem dan prosedur yang jelas dan terstandar. SOP yang disusun dengan baik dan dilaksanakan dengan penuh kesungguhan merupakan salah satu mekanisme untuk memastikan bahwa setiap aparatur memberikan pelayanan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Ketika SOP ini disusun dan dilaksanakan dengan semangat itqan, maka pelayanan yang dihasilkan akan lebih konsisten, lebih terprediksi, dan lebih dapat diandalkan oleh masyarakat.

Farhaini dkk. (2022) menemukan bahwa inovasi dalam prosedur pelayanan publik yang didorong oleh komitmen untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan secara signifikan. Komitmen untuk terus memperbaiki prosedur pelayanan agar semakin baik dan semakin mudah diakses oleh masyarakat merupakan salah satu manifestasi nyata dari prinsip itqan dalam konteks kelembagaan.

C. Itqan sebagai Pendorong Akuntabilitas dan Transparansi

Prinsip itqan juga dapat diimplementasikan sebagai pendorong budaya akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparatur yang memiliki internalisasi nilai itqan akan merasa berkewajiban untuk selalu bertindak secara transparan karena menyadari bahwa setiap tindakannya tidak hanya dilihat oleh manusia, tetapi juga oleh Allah SWT. Kesadaran ini merupakan motivasi yang paling kuat dan paling tahan lama dalam mendorong perilaku yang akuntabel dan transparan.

Dewata (2024) menyatakan bahwa kontribusi hukum Islam terhadap reformasi birokrasi mencakup penguatan fondasi etis penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada keadilan dan kemaslahatan umum. Prinsip itqan sebagai bagian dari etika kerja islami dapat menjadi salah satu fondasi moral yang kuat bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel dan transparan. Ketika aparatur memahami bahwa bekerja dengan jujur dan transparan merupakan bagian dari kewajiban agama, maka motivasi untuk bertindak akuntabel akan jauh lebih kuat dan lebih berkelanjutan.

Ma'ruf dkk. (2022) menegaskan bahwa kualitas birokrasi pelayanan publik sangat ditentukan oleh integritas dan komitmen aparatur dalam menjalankan tugasnya. Aparatur yang berkomitmen pada prinsip



itqan akan menolak untuk terlibat dalam praktik-praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme karena menyadari bahwa tindakan-tindakan tersebut bertentangan dengan nilai itqan yang mengajarkan kejujuran dan tanggung jawab dalam bekerja.

D. Kontribusi Itqan terhadap Digitalisasi Pelayanan Publik

Di era digital saat ini, implementasi prinsip itqan juga harus mencakup dimensi pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Kamaluddin dkk. (2024) menunjukkan bahwa bahkan dalam kondisi keterbatasan infrastruktur sekalipun, komitmen dan dedikasi aparatur merupakan faktor yang paling menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Ketika aparatur memiliki semangat itqan, mereka akan berupaya untuk memanfaatkan setiap sumber daya yang tersedia secara optimal, termasuk teknologi digital, untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Irfan dan Anirwan (2023) mengungkapkan bahwa pelayanan publik era digital memerlukan aparatur yang memiliki dua kompetensi utama secara bersamaan, yaitu kompetensi teknis digital dan kompetensi etis. Prinsip itqan relevan untuk mendorong pengembangan kedua kompetensi ini secara terintegrasi. Aparatur yang memiliki nilai itqan akan terdorong untuk menguasai teknologi digital yang diperlukan untuk menjalankan tugasnya dengan lebih baik, sekaligus memiliki komitmen moral yang kuat untuk menggunakan teknologi tersebut demi kepentingan masyarakat, bukan untuk kepentingan pribadi.

Solong dan Yadi (2021) menegaskan bahwa organisasi birokrasi yang efektif dalam pelayanan publik memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan adaptasi tinggi terhadap perubahan, termasuk perubahan teknologi. Aparatur yang memiliki semangat itqan akan selalu berupaya untuk meningkatkan kemampuannya agar dapat beradaptasi dengan tuntutan-tuntutan baru yang muncul, termasuk tuntutan untuk menguasai dan memanfaatkan teknologi digital dalam pelayanan publik.

4. Tantangan dan Strategi Implementasi Itqan dalam Birokrasi

A. Tantangan Implementasi

Meskipun prinsip itqan memiliki relevansi yang sangat kuat dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, implementasinya dalam konteks birokrasi modern menghadapi berbagai tantangan yang tidak dapat diabaikan. Pertama, tantangan kulturalitas dimana budaya birokrasi yang telah terbentuk selama puluhan tahun dengan berbagai praktik maladministrasi tidak mudah untuk diubah dalam waktu singkat. Hasim (2023) mencatat bahwa patologi birokrasi yang telah mengakar memerlukan upaya sistematis dan berkelanjutan untuk diatasi, dan tidak cukup diselesaikan hanya melalui pendekatan normatif semata.

Kedua, tantangan kesenjangan antara nilai yang diajarkan dengan praktik nyata. Banyak aparatur yang secara formal memahami nilai-nilai itqan dan prinsip-prinsip etika kerja Islami, tetapi dalam praktik sehari-hari masih terjebak dalam pola perilaku lama yang tidak mencerminkan internalisasi nilai-nilai tersebut. Wibowo dan Kertati (2022) menekankan bahwa reformasi birokrasi yang berhasil harus mampu menjembatani kesenjangan antara pengetahuan formal tentang etika kerja dengan praktik nyata di lapangan.

Ketiga, tantangan sistem dan struktur yang tidak mendukung. Kadangkala aparatur yang memiliki niat baik untuk menerapkan prinsip itqan dalam pekerjaannya menghadapi hambatan struktural, seperti regulasi yang tidak mendukung, sistem insentif yang tidak tepat, atau budaya organisasi yang tidak



kondusif. Dwiyanto (2021) menyatakan bahwa reformasi birokrasi yang komprehensif harus mampu menciptakan sistem dan struktur yang mendukung penerapan nilai-nilai profesionalisme yang baik.

B. Strategi Implementasi

Menghadapi berbagai tantangan tersebut, diperlukan strategi implementasi yang komprehensif dan multidimensi. Pertama, internalisasi nilai-nilai itqan harus dimulai dari proses rekrutmen aparatur yang memprioritaskan tidak hanya kompetensi teknis tetapi juga integritas dan etos kerja calon aparatur. Selanjutnya, nilai-nilai itqan perlu terus diperkuat melalui program pengembangan aparatur yang mengintegrasikan penguatan kompetensi teknis dengan penguatan karakter dan etika kerja.

Kedua, sistem manajemen kinerja aparatur perlu dirancang ulang agar lebih mencerminkan nilai-nilai itqan. Sistem evaluasi kinerja yang hanya mengukur output secara kuantitatif perlu dilengkapi dengan pengukuran kualitas dan dampak dari pekerjaan yang dilakukan, serta evaluasi terhadap nilai-nilai etika kerja yang ditunjukkan oleh aparatur dalam menjalankan tugasnya. Lathifah dkk. (2024) menegaskan bahwa sistem akuntabilitas yang kuat merupakan salah satu prasyarat bagi terciptanya birokrasi yang berkualitas.

Ketiga, kepemimpinan yang menjadi teladan dalam menerapkan nilai-nilai itqan merupakan faktor kunci keberhasilan implementasi. Thasman dkk. (2025) menyatakan bahwa transformasi birokrasi yang berhasil selalu didukung oleh kepemimpinan yang visioner dan mampu menjadi teladan bagi bawahannya. Pemimpin yang secara konsisten menunjukkan komitmen terhadap nilai-nilai itqan dalam setiap tindakannya akan memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam membentuk budaya organisasi yang profesional dan berorientasi pada kualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis mendalam yang telah dilakukan terhadap konsep itqan dalam hadis Nabi Muhammad SAW dan relevansinya dengan pelayanan publik, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting sebagai berikut.

Pertama, prinsip itqan sebagaimana terkandung dalam hadis yang diriwayatkan Al-Baihaqi merupakan konsep etika kerja yang sangat komprehensif dan relevan untuk diterapkan dalam konteks pelayanan publik modern. Itqan tidak hanya mengajarkan tentang kualitas hasil pekerjaan, tetapi juga mencakup keseluruhan dimensi profesionalisme yang meliputi kompetensi, integritas, kecermatan, tanggung jawab, dan orientasi pada kemaslahatan umum. Kedalaman nilai yang terkandung dalam konsep itqan menjadikannya sebagai fondasi etika kerja yang sangat kuat dan komprehensif bagi aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Kedua, terdapat relevansi yang sangat kuat antara prinsip itqan dengan berbagai tuntutan kualitas pelayanan publik modern, khususnya yang berkaitan dengan akuntabilitas, transparansi, responsivitas, profesionalisme, dan inovasi. Prinsip itqan memberikan landasan moral dan spiritual yang memperkuat motivasi intrinsik aparatur untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, melampaui sekadar tuntutan regulasi atau pertimbangan materiil semata.



Ketiga, implementasi prinsip itqan dalam pelayanan publik dapat dilakukan melalui berbagai strategi yang saling melengkapi, mulai dari penguatan kompetensi aparatur, penyusunan SOP pelayanan yang berorientasi pada kualitas dan kepuasan masyarakat, pembangunan sistem akuntabilitas yang kuat, hingga pemanfaatan teknologi digital yang dilandasi oleh komitmen moral yang tinggi. Keberhasilan implementasi ini sangat bergantung pada kepemimpinan yang mampu menjadi teladan dan sistem organisasi yang mendukung.

Keempat, meskipun menghadapi berbagai tantangan kultural, struktural, dan kesenjangan antara nilai dan praktik, penerapan prinsip itqan dalam birokrasi pelayanan publik tetap merupakan upaya yang sangat strategis dan perlu terus diperjuangkan. Islam sebagai agama yang memandang kerja sebagai ibadah memberikan motivasi yang sangat kuat bagi aparatur untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Ketika aparatur memahami bahwa melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya merupakan bentuk pengabdian kepada Allah SWT, maka komitmen untuk menerapkan prinsip itqan akan menjadi lebih kuat dan lebih berkelanjutan.

Kelima, penelitian ini merekomendasikan perlunya integrasi nilai-nilai etika kerja islami, khususnya konsep itqan, ke dalam berbagai program pengembangan aparatur dan reformasi birokrasi di Indonesia. Integrasi ini tidak hanya relevan bagi aparatur yang beragama Islam, karena nilai-nilai universal yang terkandung dalam konsep itqan seperti kejujuran, tanggung jawab, profesionalisme, dan orientasi pada kemaslahatan umum merupakan nilai-nilai yang dapat diterima dan diterapkan oleh semua aparatur, tanpa memandang latar belakang agama dan kepercayaan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Andry, A., & Sawir, M. (2024). Membangun budaya pelayanan publik yang ramah: Implementasi teknologi digital dalam birokrasi pemerintahan. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 6(2), 216-228.
- Bonso, H., & Ahmad, B. (2021). Analisis efektivitas birokrasi dalam pelayanan publik (studi kasus Pemerintah Kabupaten Biak Numfor). *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(1), 8-14.
- Dewata, M. F. N. (2024). Kontribusi hukum Islam terhadap reformasi birokrasi: Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang efisien, efektif, dan berkualitas. *Esensi Hukum*, 6(1), 15-30.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. UGM Press.
- Farhaini, A., Putra, B. K., & Aini, D. (2022). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Halodoc di Kota Mataram. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(1), 71-82.
- Hasim, D. (2023). Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 3(1), 10-13.
- Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan publik era digital: Studi literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23-31.
- Kamaluddin, S., Pongtuluran, R., & Juli, L. (2024). Revolusi birokrasi di Papua: menghadirkan pelayanan publik prima di tengah keterbatasan infrastruktur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 5(1), 27-37.



- Kusmiyati, R., Ginting, R., & Thariq, M. (2023). Digitalisasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik (peluang dan tantangannya). *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*, 7(1), 33-46.
- Lathifah, H., Frinaldi, A., Asnil, A., & Putri, N. E. (2024). Analisis Akuntabilitas Birokrasi Publik Dalam Sistem Keuangan Daerah Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 11(2), 585-592.
- Ma'ruf, P., Sakir, M., & Bau, H. (2022). Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 1(1), 619589.
- Muriany, T., & Ruhunlela, V. S. (2021). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar. *Public Policy: Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*, 2(1), 1-20.
- Prabowo, H. (2022). *Birokrasi dan pelayanan publik*.
- Solong, H. A., & Yadi, A. (2021). *Kajian Teori Organisasi Dan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Deepublish.
- Thasman, T., Satyadharma, M., Susanti, N., & Hado, H. (2025). Transformasi Birokrasi melalui Inovasi Pelayanan Publik: Kajian Literatur tentang Reformasi dan Akuntabilitas Pemerintahan. *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 5(1), 37-52.
- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik. *Public Service and Governance Journal*, 3(01), 01-12.
- Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 42-49.