

## PENDIDIKAN ISLAM DAN DAKWAH SEBAGAI LANDASAN ETIS PELAYANAN PUBLIK MELAMPAUI RASIONALITAS BIROKRASI

Beni Pramula<sup>1)\*</sup>, Rahmat Salam<sup>2)</sup> Siti Nuri Nurhaidah<sup>3)</sup>,  
Fikri Yasin<sup>4)</sup>, Nabi Al Musawa<sup>5)</sup>

<sup>1)</sup>Public Admininitration, Faculty of Social and Political Sciences, University of Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

<sup>2)</sup>University of Muhammadiyah Jakarta, Indonesia <sup>3)</sup> Public Admininitration, Faculty of Social and Political Sciences, University of Muhammadiyah Jakarta, Indonesia <sup>4)</sup> Islamic Broadcasting and Communication Program Faculty of Islamic Religion, As- Syafi'iyah Islamic University, Jakarta, Indonesia

<sup>5)</sup> Majelis Rasulullah Islamic Assembly Jakarta, Indonesia

Email : [pramulabeni@gmail.com](mailto:pramulabeni@gmail.com), [rahmat.salam@umj.ac.id](mailto:rahmat.salam@umj.ac.id), [sitinurinurhaidahfai@uia.ac.id](mailto:sitinurinurhaidahfai@uia.ac.id),  
[fikriyasin90@gmail.com](mailto:fikriyasin90@gmail.com), [nabielmetmusawa@gmail.com](mailto:nabielmetmusawa@gmail.com)

Received: 15/07/2025

Accepted: 15/08/2025

Publications: 20/09/2025

---

JSPAII © 2025 is licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International. To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

---

### Abstrak

Penelitian ini mengkaji keterbatasan rasionalitas birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta menelaah peran pendidikan Islam dan dakwah sebagai landasan etis bagi pelayanan publik yang berorientasi pada manusia. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui analisis dokumen, kajian teks normatif Islam, dan telaah studi empiris terpilih di bidang administrasi publik dan etika keagamaan. Data dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi ketegangan antara rasionalitas prosedural yang berorientasi efisiensi dengan nilai-nilai kemanusiaan seperti martabat, empati, dan tanggung jawab moral. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rasionalitas birokrasi, meskipun efektif dalam menjamin keteraturan, prediktabilitas, dan akuntabilitas, sering kali mereduksi warga menjadi objek administratif dan mengabaikan pengalaman manusia. Pendidikan Islam terbukti menumbuhkan kesadaran etis, penalaran moral, dan pembentukan karakter, sementara dakwah berfungsi sebagai proses komunikatif dan transformatif yang menginternalisasi nilai keadilan, kasih sayang, dan tanggung jawab publik pada aparatur pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa integrasi nilai-nilai pendidikan Islam dan etika dakwah mengarahkan pelayanan publik pada praktik yang berpusat pada manusia, di mana aturan diseimbangkan dengan pertimbangan moral dan sensitivitas sosial. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pendidikan Islam dan dakwah menyediakan kerangka etis yang layak untuk memanusiakan pelayanan publik tanpa menegasikan struktur birokrasi. Pendekatan ini menawarkan paradigma alternatif yang memungkinkan efisiensi dan regulasi berjalan seiring dengan kesadaran etis, empati, dan keadilan sosial, serta berkontribusi pada diskursus internasional tentang administrasi publik, etika, dan agama.

**Kata Kunci:** Rasionalitas Birokrasi; Pendidikan Islam; Etika Dakwah; Pelayanan Publik Berpusat pada Manusia; Etika Administrasi Publik

### Abstract

*This study examined the limitations of bureaucratic rationality in public service delivery and explored how Islamic education and da'wah functioned as ethical foundations for human-centred public services. The research was conducted using a qualitative approach grounded in document analysis, normative Islamic texts, and selected empirical studies on public administration and religious ethics. Data were analysed thematically to identify points of tension between procedural rationality, efficiency-oriented governance, and human values such as dignity, empathy, and moral responsibility. The study found that bureaucratic rationality, while effective in ensuring order, predictability, and accountability, often reduced citizens to administrative objects and neglected lived human experiences. Islamic education was shown to cultivate ethical awareness, moral reasoning, and character formation, while da'wah operated as a communicative and transformative process that internalised values of justice, compassion, and public responsibility among service providers. The results indicate that the integration of Islamic educational values and da'wah ethics reorients public services towards human-centred practices, where rules are balanced with moral judgement and social sensitivity. The study concludes that Islamic education and*

*da'wah provide a viable ethical framework for humanising public service delivery without undermining bureaucratic structure. This approach offers an alternative paradigm in which efficiency and regulation coexist with ethical consciousness, empathy, and social justice. The findings contribute to international discussions on public administration, ethics, and religion by proposing a culturally grounded yet universally relevant model of human-centred public services.*

**Keywords:** *Bureaucratic Rationality; Islamic Education; Da'wah Ethics; Human-Centered Public Services; Public Administration Ethics*

---

## Pendahuluan

Pelayanan publik modern selama beberapa dekade terakhir didominasi oleh pendekatan *bureaucratic rationality* yang menekankan efisiensi, kepastian prosedur, hierarki, dan kepatuhan terhadap aturan formal. Pendekatan ini berakar kuat dalam teori birokrasi klasik yang memandang rasionalitas instrumental sebagai fondasi utama tata kelola pemerintahan yang efektif (Sawir, 2020). Meskipun berhasil menciptakan keteraturan dan akuntabilitas administratif, rasionalitas birokrasi kerap dikritik karena mengabaikan dimensi kemanusiaan dalam interaksi antara aparatur dan masyarakat. Pelayanan publik sering kali direduksi menjadi proses administratif yang mekanistik, sehingga warga negara diposisikan sebagai objek layanan, bukan subjek bermartabat yang memiliki pengalaman, emosi, dan kebutuhan sosial yang beragam (Pakudu & Sos, 2024).

Dalam konteks masyarakat religius, khususnya di negara dengan mayoritas penduduk Muslim, kritik terhadap rasionalitas birokrasi semakin relevan. Pelayanan publik tidak hanya dituntut efisien, tetapi juga adil, empatik, dan berlandaskan nilai moral. Di sinilah pendidikan Islam dan dakwah memiliki peran strategis. Pendidikan Islam tidak semata berfungsi sebagai transmisi pengetahuan keagamaan, tetapi juga sebagai proses pembentukan karakter (*character building*) yang menanamkan nilai keadilan, amanah, tanggung jawab, dan penghormatan terhadap martabat manusia (Wahidillah dkk., 2025). Sementara itu, dakwah dipahami sebagai proses komunikasi etis dan transformatif yang bertujuan menginternalisasi nilai-nilai Islam dalam kehidupan sosial, termasuk dalam praktik pelayanan publik (Hafiduddin, 2025). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa krisis pelayanan publik tidak hanya bersumber dari kelemahan sistem dan regulasi, tetapi juga dari problem etika aparatur negara (Pratama, 2020). Namun demikian, kajian tentang humanisasi pelayanan publik masih didominasi oleh perspektif sekuler, seperti *New Public Service*, *human-centered governance*, atau pendekatan *neofenomenologis*, sementara integrasi nilai-nilai keagamaan, khususnya Islam, masih relatif terbatas.

Hal ini menempatkan pendidikan Islam dan dakwah sebagai fondasi etis yang mampu melampaui rasionalitas birokrasi tanpa menegasikan pentingnya struktur dan aturan formal. Secara operasional, rasionalitas birokrasi dalam penelitian ini dipahami sebagai orientasi pelayanan publik yang menekankan kepatuhan prosedural, efisiensi teknis, dan kalkulasi administratif. Pendidikan Islam dimaknai sebagai proses sistematis penanaman nilai dan etika Islam melalui pembelajaran formal maupun nonformal, sedangkan dakwah dipahami sebagai praktik komunikasi nilai yang bersifat persuasif, reflektif, dan kontekstual dalam ruang publik. Adapun pelayanan publik yang berpusat pada manusia merujuk pada layanan yang menempatkan warga sebagai subjek bermartabat dengan memperhatikan dimensi empati, keadilan, dan pengalaman manusawi dalam setiap proses pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterbatasan rasionalitas birokrasi dalam pelayanan publik serta mengkaji bagaimana pendidikan Islam dan dakwah dapat berfungsi sebagai landasan etis untuk memanusiakan praktik pelayanan publik. Secara teoretis, penelitian ini bertumpu pada teori rasionalitas birokrasi Weberian (Olsen, 2006) teori etika pelayanan publik (*public service ethics*) (Pratama, 2020), serta perspektif etika Islam yang menekankan nilai 'adl (keadilan), amanah, dan ihsan dalam relasi sosial dan pemerintahan (Firdausiyah & Sofa, 2025). Dengan mengintegrasikan teori administrasi publik dan etika Islam, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual

dan praktis bagi pengembangan paradigma pelayanan publik yang tidak hanya rasional secara administratif, tetapi juga manusiawi secara moral dan spiritual. Pendekatan ini sekaligus memperkaya diskursus internasional tentang hubungan antara agama, etika, dan tata kelola pelayanan publik dalam masyarakat multikultural dan religius.



*Gambar 1. Rasionalitas Biokrasi*

Kerangka konseptual penelitian ini dibangun atas asumsi bahwa rasionalitas birokrasi merupakan fondasi struktural yang tidak dapat dihindari dalam penyelenggaraan pelayanan publik modern. Rasionalitas ini mencakup prinsip efisiensi, kepastian hukum, hierarki kewenangan, dan kepatuhan prosedural yang bertujuan menjaga keteraturan dan akuntabilitas administratif (Olsen, 2006; Sayyi, Asmuki, dkk., 2025). Namun, dominasi rasionalitas birokrasi berpotensi menimbulkan keterbatasan pelayanan publik, terutama ketika prosedur dan aturan menjadi tujuan itu sendiri dan mengabaikan dimensi kemanusiaan warga negara.

Keterbatasan tersebut dimanifestasikan dalam bentuk pelayanan yang kaku, minim empati, dan berjarak secara sosial, sehingga melahirkan pengalaman pelayanan yang dehumanistik. Dalam kerangka ini, pendidikan Islam dan dakwah diposisikan sebagai landasan etis yang berfungsi mengintervensi dan melengkapi rasionalitas birokrasi. Pendidikan Islam berperan dalam membentuk kesadaran etis, akhlak, dan tanggung jawab moral aparatur pelayanan publik, sementara dakwah berfungsi sebagai mekanisme internalisasi nilai melalui komunikasi etis yang persuasif dan kontekstual.

Integrasi pendidikan Islam dan dakwah ke dalam praktik birokrasi tidak dimaksudkan untuk menggantikan sistem rasional yang ada, melainkan untuk menanamkan kesadaran moral yang memungkinkan aparatur menjalankan diskresi administratif secara manusiawi dan berkeadilan. Hasil akhir dari proses integrasi ini adalah terwujudnya pelayanan publik yang berpusat pada manusia, yaitu pelayanan yang menyeimbangkan efisiensi dengan empati, kepatuhan aturan dengan keadilan sosial, serta kewenangan birokratis dengan penghormatan terhadap martabat manusia.

Integrasi nilai-nilai pendidikan Islam dan prinsip dakwah ke dalam praktik birokrasi modern tidak dimaksudkan untuk menggantikan sistem rasional dan administratif yang telah ada, melainkan untuk memperkaya orientasi moral di balik pengambilan keputusan dan tindakan pelayanan publik. Tujuannya bukan sekadar mengubah prosedur teknis, tetapi menanamkan kesadaran etis yang mendalam agar setiap aparatur negara mampu menjalankan tugas dan diskresi administratifnya secara manusiawi, proporsional, dan berkeadilan. Melalui integrasi ini, birokrasi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen kekuasaan yang kaku, tetapi juga sebagai sarana pengabdian sosial yang

menempatkan nilai-nilai kemaslahatan dan tanggung jawab moral di atas kepentingan struktural semata.

Tabel 1. Indikator Konseptual Humanisasi Pelayanan Publik Berbasis Pendidikan Islam dan Dakwah			
No.	Dimensi Konseptual	Indikator	Deskripsi Indikator
1	Rasionalitas Birokrasi	Kepatuhan Prosedural	Aparatur menjalankan pelayanan berdasarkan aturan, standar operasional, dan regulasi formal
2	Rasionalitas Birokrasi	Efisiensi Pelayanan	Pelayanan publik dilakukan secara cepat, tepat, dan minim pemanfaatan sumber daya
3	Pendidikan Islam	Kesadaran Etis	Aparatur memiliki pemahaman nilai amanah, tanggung jawab, dan kesabaran dalam pelayanan
		Pembentukan Akhlak	Pelayanan mencerminkan sikap jujur, sambutan, dan menghargai martabat masyarakat
4	Dakwah	Internalisasi Nilai	Nilai-nilai Islam terinternalisasi dalam sikap dan perilaku aparatur pelayanan
5	Dakwah	Komunikasi Ethis	Aparatur berkomunikasi secara persuasif, empatik, dan manusiawi kepada masyarakat
6	Integrasi Efekta	Diskresi Bermoral	Aparatur mampu menggunakan kewenangan secara bijak dengan pertimbangan moral
7	Pelayanan Publik Humanis	Empati	Pelayanan memperhatikan kondisi, kebutuhan dan pengalaman masyarakat
8	Pendidikan Sosial Publik Humanis	Keadilan Sosial	Pelayanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi
9	Pelayanan Publik Humanis	Penghormatan Martabat	Masyarakat diperlakukan sebagai subjek bermartabat, bukan objek administratif

Sumber: Dikembangkan dari teori rasionalitas birokrasi Weber (1978), etika pelayanan publik (Pendekton, 2010), dan etika Islam dalam pendidikan dan dakwah (Asia, 2017; Syurdi dkk., 2024).

Gambar 2 : Tabel Indikator Konseptual Humanisasi Pelayanan Publik Berbasis Pendidikan Islam dan Dakwah

Dengan demikian, hasil akhir yang diharapkan dari proses integratif tersebut adalah lahirnya model pelayanan publik yang berpusat pada manusia (*human-centered public service*), yaitu pelayanan yang mengutamakan keseimbangan antara efisiensi prosedural dan empati sosial. Dalam kerangka ini, ketiaatan terhadap aturan tidak diartikan sebagai kemandekan moral, melainkan sebagai sarana untuk menghadirkan keadilan sosial dan kemaslahatan bersama. Demikian pula, kewenangan birokratis dipahami bukan sebagai kekuasaan yang menindas, melainkan sebagai amanah yang harus dijalankan dengan rasa tanggung jawab dan penghormatan terhadap martabat kemanusiaan. Melalui sinergi antara rasionalitas administratif dan spiritualitas etis yang bersumber dari nilai-nilai Islam, birokrasi dapat berkembang menjadi sistem yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga bermakna secara moral dan transformatif bagi masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain konseptual-analitis (*conceptual qualitative research*). Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami dan menganalisis secara mendalam konstruksi etis di balik rasionalitas birokrasi serta peran pendidikan Islam dan etika dakwah dalam membentuk pelayanan publik yang berpusat pada manusia (Fischer, 2009). Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menggali dimensi normatif, filosofis, dan etis yang tidak dapat direduksi menjadi pengukuran kuantitatif semata (Creswell & Poth, 2016). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan (library research) dengan analisis konseptual (Fithriyah dkk., 2025). Penelitian ini berfokus pada telaah kritis terhadap teori, konsep, dan pemikiran ilmiah yang relevan dengan rasionalitas birokrasi, etika administrasi publik, pendidikan Islam, dan dakwah. Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya mensintesis berbagai perspektif teoretis untuk membangun kerangka pemahaman yang komprehensif mengenai humanisasi pelayanan publik.

Subjek penelitian dalam studi ini bersifat konseptual, yaitu gagasan, teori, dan paradigma yang berkembang dalam literatur administrasi publik dan studi Islam. Oleh karena itu, penelitian ini tidak menggunakan populasi dan sampel dalam pengertian statistik. Unit analisis penelitian meliputi teks-teks akademik yang dipilih secara purposif berdasarkan relevansi tema, otoritas keilmuan penulis, dan kontribusinya terhadap diskursus pelayanan publik dan etika. Literatur yang dianalisis mencakup karya klasik dan kontemporer yang merepresentasikan pemikiran utama dalam bidang rasionalitas birokrasi dan etika pelayanan publik (Amrizal, 2019).

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer meliputi karya-

karya teoretis utama tentang birokrasi dan etika administrasi publik, serta literatur inti mengenai pendidikan Islam dan dakwah sebagai sumber nilai etis. Data sekunder diperoleh dari artikel jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, dan dokumen kebijakan publik yang relevan dengan praktik pelayanan publik dan reformasi birokrasi. Pemilihan sumber data dilakukan dengan mempertimbangkan kredibilitas akademik, kebaruan publikasi, serta kesesuaian dengan fokus penelitian (Arifin, 2020).

Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu enam bulan, meliputi tahap penelusuran literatur, pengorganisasian data, analisis, dan penulisan naskah. Penelitian tidak terikat pada lokasi geografis tertentu karena seluruh data diperoleh melalui sumber kepustakaan dan basis data daring. Meskipun demikian, konteks analisis diarahkan pada praktik pelayanan publik di masyarakat religius, khususnya Indonesia, sebagai latar sosial yang relevan bagi integrasi nilai-nilai Islam dalam birokrasi publik (Wada dkk., 2024). Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (*the researcher as the main instrument*). Peneliti berperan dalam menentukan fokus kajian, memilih dan menafsirkan sumber data, serta melakukan analisis konseptual. Untuk menjaga konsistensi analisis, peneliti menggunakan panduan analisis yang mencakup beberapa aspek utama, yaitu karakteristik rasionalitas birokrasi, nilai-nilai etika dalam pendidikan Islam, peran dakwah sebagai proses internalisasi nilai, dan konsep pelayanan publik berpusat pada manusia. Prosedur penelitian dilakukan melalui beberapa tahap. Tahap pertama adalah pengumpulan data dengan menelusuri literatur melalui basis data akademik seperti Google Scholar, JSTOR, ProQuest, dan jurnal nasional maupun internasional. Tahap kedua adalah seleksi dan klasifikasi data berdasarkan tema dan relevansi. Tahap ketiga adalah analisis data yang dilakukan menggunakan teknik analisis tematik (*thematic analysis*) (Mahesa dkk., 2025). Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola, konsep kunci, serta hubungan antargagasan dalam literatur yang dikaji.

Untuk menjaga keabsahan data dan validitas temuan, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teori. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan berbagai literatur dari disiplin ilmu yang berbeda, sedangkan triangulasi teori dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu kerangka teoretis dalam menganalisis fenomena pelayanan publik. Selain itu, keandalan penelitian dijaga melalui konsistensi argumentasi dan keterlacakkan rujukan ilmiah. Melalui metode penelitian ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang sistematis dan mendalam mengenai keterbatasan rasionalitas birokrasi serta potensi pendidikan Islam dan etika dakwah sebagai fondasi etis dalam membangun pelayanan publik yang berorientasi pada martabat dan nilai kemanusiaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Konseptual Rasionalitas Birokrasi, Pendidikan Islam, Etika Dakwah, Dan Pelayanan Publik**

Bagian ini menyajikan hasil analisis konseptual terhadap literatur yang membahas rasionalitas birokrasi, pendidikan Islam, etika dakwah, serta pelayanan publik yang berpusat pada manusia. Hasil diperoleh melalui telaah tematik terhadap karya-karya klasik dan kontemporer dalam bidang administrasi publik, etika pelayanan, dan studi Islam. Hasil analisis menunjukkan bahwa rasionalitas birokrasi memiliki fungsi fundamental dalam menjamin keteraturan administratif, kepastian prosedural, dan efisiensi organisasi dalam pelayanan publik. Standar operasional, kerangka hukum, dan hierarki kewenangan terbukti berkontribusi pada stabilitas sistem pelayanan serta akuntabilitas aparatur. Temuan ini menegaskan bahwa rasionalitas birokrasi tetap merupakan elemen penting dalam tata kelola pelayanan publik modern (Sawir, 2020).

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dominasi rasionalitas birokrasi berpotensi melahirkan praktik pelayanan yang formalistik dan kaku. Aparatur pelayanan publik cenderung memprioritaskan kepatuhan prosedural dibandingkan pemahaman terhadap konteks dan pengalaman masyarakat. Evaluasi kinerja pelayanan lebih sering didasarkan pada indikator kuantitatif, seperti kecepatan layanan dan kepatuhan terhadap standar administratif, sementara dimensi empati,

keadilan substantif, dan penghormatan terhadap martabat manusia kurang mendapatkan perhatian institusional (Rahmatullisa dkk., 2024).

Hasil analisis selanjutnya menunjukkan bahwa kondisi tersebut berimplikasi pada reduksi peran masyarakat menjadi objek administratif. Pelayanan publik tidak sepenuhnya mampu menangkap kompleksitas realitas sosial warga, sehingga menciptakan kesenjangan antara efisiensi administratif dan kualitas pengalaman pelayanan. Temuan ini menunjukkan keterbatasan inheren rasionalitas birokrasi ketika diterapkan tanpa penguatan etika (Zein, 2023). Dalam konteks Indonesia, penelitian menunjukkan bahwa keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik sering kali berkaitan dengan sikap aparatur yang kurang empatik, prosedur yang berbelit, dan ketidakadilan dalam penerapan aturan (Sembiring, 2021). Fenomena ini mengindikasikan bahwa rasionalitas birokrasi yang tidak dilengkapi dengan kesadaran etis dapat menghasilkan pelayanan yang secara teknis memenuhi standar, namun secara substansial mengecewakan warga negara.

Sebaliknya, kajian terhadap literatur pendidikan Islam menunjukkan orientasi kuat pada pembentukan kesadaran moral dan etika individu. Pendidikan Islam menekankan nilai amanah, keadilan, tanggung jawab, dan integritas sebagai prinsip dasar dalam menjalankan peran sosial dan profesional (Sayyi, Muslimin, dkk., 2025). Nilai-nilai tersebut berpotensi membentuk aparatur pelayanan publik yang memiliki orientasi etis dalam menjalankan kewenangan administratif (Soares, 2025). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan Islam tidak hanya berfokus pada dimensi ritual, tetapi juga pada pembentukan karakter moral yang mencakup kejujuran, keadilan, kedulian sosial, dan tanggung jawab publik. Konsep tarbiyah dalam pendidikan Islam menekankan pengembangan manusia secara holistik, meliputi dimensi intelektual, moral, spiritual, dan sosial (Hadian, 2024).

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa etika dakwah berfungsi sebagai mekanisme internalisasi nilai melalui komunikasi etis yang bersifat persuasif dan reflektif. Dakwah dipahami sebagai praktik sosial yang mendorong empati, kedulian sosial, dan tanggung jawab moral. Dalam konteks pelayanan publik, etika dakwah berkontribusi pada pembentukan relasi pelayanan yang lebih dialogis dan manusiawi (Mailin dkk., 2022). Dakwah tidak hanya dipahami sebagai aktivitas keagamaan yang bersifat ritual, tetapi juga sebagai proses komunikasi nilai yang transformatif dan kontekstual. Prinsip-prinsip dakwah seperti hikmah (kebijaksanaan), mau'izhah hasanah (nasihat yang baik), dan mujadalah bil-lati hiya ahsan (dialog dengan cara terbaik) dapat diadaptasi dalam konteks pelayanan publik untuk membangun komunikasi yang empatik dan menghormati martabat warga (Mailin dkk., 2022). Hasil analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa integrasi pendidikan Islam dan etika dakwah dalam konteks pelayanan publik dapat menghasilkan aparatur yang memiliki kesadaran moral tinggi, empati sosial, dan komitmen terhadap keadilan. Aparatur yang dibekali dengan pendidikan nilai Islam cenderung memandang pelayanan publik bukan hanya sebagai tugas administratif, tetapi sebagai ibadah dan tanggung jawab moral kepada sesama manusia dan kepada Tuhan (Sofian, 2023).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan Islam dan etika dakwah dapat melengkapi keterbatasan rasionalitas birokrasi. Integrasi nilai-nilai etis ke dalam praktik birokrasi membuka peluang terwujudnya pelayanan publik yang lebih berpusat pada manusia tanpa mengabaikan kebutuhan akan keteraturan dan efisiensi administratif. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa reformasi birokrasi tidak hanya memerlukan perbaikan sistem dan prosedur, tetapi juga transformasi nilai dan budaya organisasi (Wahyudi, 2025). Fokus utama pembahasan diarahkan pada upaya memahami bagaimana pendidikan Islam dan etika dakwah dapat berfungsi sebagai fondasi etis yang melampaui keterbatasan rasionalitas birokrasi dalam pelayanan publik. Hasil penelitian memperkuat kritik terhadap rasionalitas birokrasi Weberian yang menekankan rasionalitas instrumental dan legalitas formal. Meskipun rasionalitas birokrasi diperlukan untuk menjaga stabilitas dan akuntabilitas organisasi, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan tersebut tidak memadai apabila berdiri sendiri. Pelayanan publik yang hanya berorientasi pada efisiensi prosedural cenderung mengabaikan dimensi kemanusiaan dan pengalaman subjektif (Weber, 2023).

Kritik terhadap rasionalitas birokrasi bukanlah fenomena baru. Sejak pertengahan abad ke-20, berbagai pemikir telah mempertanyakan implikasi dari birokratisasi yang berlebihan terhadap kualitas hidup manusia dan pengalaman pelayanan publik. (Merton, 1940) mengidentifikasi fenomena *goal displacement*, di mana aturan dan prosedur yang seharusnya menjadi alat untuk mencapai tujuan organisasi justru menjadi tujuan itu sendiri. Kondisi ini mengakibatkan rigiditas organisasi dan ketidakmampuan birokrasi untuk merespons kebutuhan masyarakat secara fleksibel dan kontekstual (Sayyi, Mashuri, dkk., 2025). Dalam kerangka *New Public Service*, warga negara diposisikan sebagai subjek moral dan pemangku kepentingan utama dalam pelayanan publik (Denhardt & Denhardt, 2015). Penelitian ini memperluas pendekatan tersebut dengan memasukkan pendidikan Islam dan etika dakwah sebagai sumber nilai etis. Berbeda dengan paradigma sekuler yang dominan dalam administrasi publik, pendekatan ini menempatkan nilai keagamaan sebagai sumber etika publik yang relevan secara sosial dan kultural (Sawir, 2020).

### **Konsep Amanah dan Prinsip Dakwah pada Masyarakat Indonesia**

Dalam konteks masyarakat Indonesia yang mayoritas Muslim, integrasi nilai-nilai Islam dalam pelayanan publik bukan hanya relevan secara kultural, tetapi juga memiliki legitimasi sosial yang kuat. Masyarakat tidak hanya mengharapkan pelayanan yang efisien dan cepat, tetapi juga adil, beretika, dan menghormati martabat manusia. Nilai-nilai seperti amanah, keadilan, dan ihsan dalam tradisi Islam sangat sejalan dengan prinsip-prinsip good governance dan pelayanan publik yang berkualitas (Al-Buraey, 1985). Pendidikan Islam berperan penting dalam membangun akuntabilitas moral internal aparatur pelayanan publik. Nilai-nilai amanah dan keadilan tidak hanya berfungsi sebagai norma eksternal, tetapi terinternalisasi dalam kesadaran individu. Hal ini memungkinkan aparatur menggunakan diskresi administratif secara bertanggung jawab dan sensitif terhadap konteks sosial. Temuan ini sejalan dengan gagasan bahwa etika pelayanan publik harus melampaui kepatuhan terhadap aturan formal (Jones & Frederickson, 2010).

Konsep amanah dalam Islam mengajarkan bahwa setiap individu yang diberi kewenangan memiliki tanggung jawab moral untuk menjalankan tugasnya dengan integritas dan keadilan. Aparatur publik yang memiliki kesadaran amanah akan memandang jabatan dan kewenangannya bukan sebagai privilege pribadi, melainkan sebagai kepercayaan yang harus dipertanggungjawabkan baik kepada masyarakat maupun kepada Tuhan (Triyuwono, 2012). Etika dakwah melengkapi peran pendidikan Islam dengan menekankan dimensi komunikasi etis dan relasi sosial. Dakwah mendorong aparatur untuk membangun interaksi pelayanan yang empatik dan dialogis. Dalam praktik pelayanan publik, pendekatan ini berkontribusi pada pembentukan budaya organisasi yang lebih manusiawi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Abdullah, 2006).

Prinsip-prinsip dakwah seperti hikmah (kebijaksanaan), mau'izhah hasanah (nasihat yang baik), dan mujadalah (dialog konstruktif) dapat diterapkan dalam konteks pelayanan publik untuk menciptakan komunikasi yang lebih efektif dan menghormati martabat warga. Aparatur yang menerapkan prinsip-prinsip ini akan lebih mampu mendengarkan keluhan masyarakat dengan empati, memberikan penjelasan yang jelas dan sopan, serta menyelesaikan masalah dengan pendekatan yang adil dan manusiawi (Abdullah, 2006). Integrasi pendidikan Islam dan etika dakwah tidak dimaksudkan untuk meniadakan rasionalitas birokrasi, melainkan merekonstruksinya. Rasionalitas administratif tetap dipertahankan sebagai kerangka struktural, namun dilengkapi dengan kesadaran etis yang berorientasi pada martabat manusia. Pendekatan ini memungkinkan pelayanan publik bertransformasi dari sistem administratif yang kaku menjadi praktik sosial yang berkeadilan dan bermakna (Denhardt & Denhardt, 2015).

Dalam praktiknya, integrasi ini dapat diwujudkan melalui beberapa strategi. Pertama, penguatan pendidikan etika dan nilai-nilai keagamaan dalam program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia aparatur. Kedua, pengembangan budaya organisasi yang mendorong empati, kedulian sosial, dan orientasi pada keadilan. Ketiga, pembentukan mekanisme evaluasi kinerja yang tidak hanya

mengukur efisiensi prosedural, tetapi juga kualitas pengalaman pelayanan dan kepuasan warga negara (Sukmara, 2025). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa humanisasi pelayanan publik melalui pendidikan Islam dan etika dakwah memiliki implikasi praktis yang signifikan. Aparatur yang memiliki kesadaran etis tinggi cenderung lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, lebih adil dalam menerapkan aturan, dan lebih empatik dalam berinteraksi dengan warga. Kondisi ini pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Soares, 2025).

### Dampak Teoritis dan Praktis

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan paradigma pelayanan publik berpusat pada manusia dengan menghadirkan etika Islam sebagai sumber nilai alternatif. Berbeda dengan pendekatan Barat yang cenderung sekuler, pendekatan ini menawarkan kerangka etis yang berakar pada tradisi keagamaan namun tetap relevan secara universal. Nilai-nilai seperti keadilan, amanah, empati, dan tanggung jawab sosial yang ditekankan dalam Islam sejalan dengan prinsip-prinsip etika universal yang diakui dalam diskursus administrasi publik (Astriani dkk., 2024). P

Selain itu, hal ini memperluas wacana tentang etika pelayanan publik dengan menegaskan bahwa pendidikan Islam dan dakwah dapat berfungsi sebagai epistemic bridge antara rasionalitas birokrasi dan moralitas sosial. Pendekatan ini berupaya mendialogkan dua ranah yang selama ini dipandang terpisah: dunia administratif yang rasional dan sistem nilai keagamaan yang normatif (Sayyi, Athoâ, dkk., 2022). Dalam konteks teori administrasi publik, kontribusi ini menantang paradigma Weberian yang cenderung memisahkan etika pribadi dari etika institusional. Melalui integrasi nilai-nilai Islam seperti amanah, ‘adl (keadilan), dan ihsan (kebaikan sosial), penelitian ini menghadirkan kerangka teoritik baru yang memungkinkan birokrasi dimaknai tidak hanya sebagai mekanisme rasional, tetapi juga sebagai arena pembentukan moralitas publik (Sayyi, Fathriyah, dkk., 2022).

Penelitian ini juga memperkuat literatur tentang human-centered governance dengan perspektif teologis yang berakar pada tradisi keilmuan Islam. Jika teori New Public Service menekankan pelayanan berbasis partisipasi dan dialog, maka model etika Islam menambahkan dimensi spiritualitas yang mendorong aparatur untuk bertindak bukan hanya karena kewajiban profesional, melainkan sebagai bentuk pengabdian kepada Tuhan dan kemanusiaan. Integrasi tersebut menciptakan model etis hibrida yang dapat dijadikan pijakan bagi teori administrasi publik berbasis nilai lokal (value-based governance) yang kompatibel dengan keragaman masyarakat religius.

Dari perspektif filsafat ilmu, hasil penelitian ini juga memperkaya diskursus epistemologi sosial dengan menunjukkan bahwa sumber nilai keilmuan tidak semata berasal dari rasionalitas empiris, tetapi juga dari dimensi transenden dan etis. (Rahman, 2017) Dengan demikian, penelitian ini menawarkan paradigma sintesis antara rational legality dan ethical spirituality yang berpotensi menjadi acuan teoritis baru dalam studi etika birokrasi di negara-negara mayoritas Muslim.

Secara praktis, temuan penelitian mengimplikasikan perlunya penguatan pendidikan etika dan internalisasi nilai melalui pendekatan dakwah atau komunikasi etis dalam reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi tidak hanya memerlukan perbaikan sistem, prosedur, dan teknologi, tetapi juga transformasi nilai, budaya, dan kesadaran moral aparatur. Tanpa transformasi pada dimensi etis, reformasi struktural akan kesulitan menghasilkan perubahan yang substansial dan berkelanjutan (Mailin dkk., 2022). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa integrasi nilai-nilai Islam dalam pelayanan publik tidak bertentangan dengan prinsip netralitas negara dalam hal agama. Nilai-nilai universal seperti keadilan, amanah, dan empati yang ditekankan dalam Islam dapat diadopsi sebagai nilai etis pelayanan publik tanpa mengharuskan implementasi syariat atau hukum agama tertentu (Sayyi dkk., 2023). Pendekatan ini memungkinkan terciptanya pelayanan publik yang inklusif, adil, dan menghormati keberagaman masyarakat (Soares, 2025).

Penelitian ini juga memberikan arah implementatif bagi reformasi birokrasi berbasis nilai. Implikasi utama adalah pentingnya rekonstruksi orientasi pelayanan publik dari sekadar kepatuhan

prosedural menuju pelayanan yang menumbuhkan empati, tanggung jawab sosial, dan kesadaran moral. Pendidikan Islam dapat dijadikan instrumen pembinaan karakter aparatur melalui kurikulum pelatihan etika publik yang menekankan integritas, keadilan, dan semangat amanah (Najmi dkk., 2025). Sementara itu, prinsip-prinsip dakwah seperti hikmah, mau'izhah hasanah, dan mujadalah bil-lati hiya ahsan dapat diadaptasi dalam sistem komunikasi pelayanan publik untuk menciptakan relasi yang humanis antara pemerintah dan masyarakat.

Secara kelembagaan, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar pengembangan ethical governance framework yang mengintegrasikan indikator moral ke dalam sistem evaluasi kinerja birokrasi. Pengukuran efektivitas pelayanan tidak hanya didasarkan pada kecepatan atau kepatuhan administratif, tetapi juga pada kualitas interaksi sosial dan tingkat kepuasan moral warga (Ismail, 2017). Pendekatan ini relevan diterapkan dalam konteks pelayanan publik di Indonesia yang bercirikan pluralitas sosial dan religiusitas tinggi.

Lebih lanjut, temuan ini membuka peluang bagi kolaborasi antara lembaga pendidikan Islam, instansi pemerintah, dan organisasi dakwah untuk mengembangkan program ethical leadership training bagi aparatur negara. Dengan demikian, dakwah tidak lagi dipahami sebatas kegiatan religius, tetapi sebagai proses pembentukan budaya organisasi yang menanamkan nilai-nilai integritas, empati, dan tanggung jawab publik. Pada tingkat kebijakan, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penyusunan pedoman etika pelayanan publik berbasis nilai universal Islam yang inklusif. Prinsip keadilan dan amanah dapat diterjemahkan menjadi norma perilaku administratif yang menumbuhkan kepercayaan publik terhadap birokrasi. Hal ini diharapkan mampu memperbaiki citra institusi pelayanan publik sekaligus memperkuat legitimasi moral pemerintahan.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa reformasi birokrasi yang berkelanjutan tidak hanya bertumpu pada inovasi struktural atau teknologi, tetapi pada transformasi nilai. Ketika dimensi spiritualitas Islam disinergikan dengan rasionalitas administratif, pelayanan publik akan bertransformasi menjadi praktik sosial yang bukan hanya efisien, tetapi juga bermakna, berkeadilan, dan berorientasi pada kemaslahatan umat. Pelayanan publik dapat berfungsi tidak hanya sebagai instrumen administratif, tetapi juga sebagai sarana pemajuan nilai kemanusiaan dan keadilan sosial. Integrasi pendidikan Islam dan etika dakwah menawarkan jalan tengah antara efisiensi birokratis dan sensitivitas kemanusiaan, antara rasionalitas prosedural dan pertimbangan moral, serta antara struktur formal dan hubungan sosial yang bermakna.

## SIMPULAN

Penelitian Penelitian ini menyimpulkan bahwa rasionalitas birokrasi memiliki peran fundamental dalam menjamin keteraturan, kepastian prosedural, dan efisiensi dalam pelayanan publik. Namun, ketika rasionalitas tersebut diterapkan secara dominan tanpa fondasi etis yang memadai, pelayanan publik cenderung berkembang menjadi praktik yang formalistik, kaku, dan berjarak dari pengalaman manusia. Kondisi ini menegaskan adanya keterbatasan rasionalitas birokrasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang benar-benar berpusat pada manusia, sebagaimana dirumuskan dalam permasalahan penelitian.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pendidikan Islam dan etika dakwah berfungsi sebagai fondasi etis yang relevan dan kontekstual untuk melengkapi keterbatasan tersebut. Pendidikan Islam berkontribusi dalam membentuk kesadaran moral dan karakter aparatur pelayanan publik melalui internalisasi nilai-nilai amanah, keadilan, dan tanggung jawab sosial. Sementara itu, etika dakwah berperan sebagai mekanisme komunikasi etis yang memperkuat empati, sensitivitas sosial, dan orientasi kemanusiaan dalam interaksi pelayanan. Integrasi kedua pendekatan ini memungkinkan aparatur menggunakan kewenangan administratif secara lebih bijak dan kontekstual tanpa menegasikan pentingnya struktur dan prosedur birokrasi.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa humanisasi pelayanan publik tidak menuntut penghapusan rasionalitas birokrasi, melainkan rekonstruksi paradigma pelayanan melalui keseimbangan

antara efisiensi administratif dan kesadaran etis. Integrasi pendidikan Islam dan etika dakwah menawarkan model pelayanan publik yang berorientasi pada martabat manusia, keadilan sosial, dan tanggung jawab moral, serta relevan bagi masyarakat religius dan multikultural. Temuan ini sekaligus memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan diskursus etika administrasi publik dan membuka ruang bagi penelitian empiris lanjutan dalam konteks pelayanan publik yang berpusat pada manusia.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada institusi dan pihak-pihak yang telah memberikan dukungan akademik dan intelektual dalam penyusunan dan penyelesaian penelitian ini. Apresiasi juga disampaikan kepada para penelaah dan kolega akademik yang telah memberikan masukan konstruktif sehingga naskah ini dapat disempurnakan. Seluruh tanggung jawab atas isi dan interpretasi dalam artikel ini sepenuhnya berada pada penulis.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International journal of consumer studies*, 30(6).
- Al-Buraey, M. (1985). Administrative Development. *An Islamic Perspective*.
- Amrizal, D. (2019). *Metode penelitian sosial bagi administrasi publik*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Arifin, N. (2020). Kebijakan Transformasi IAIN Menjadi UIN Pada Kementerian Agama Republik Indonesia. *Disertasi (Tidak Dipublikasikan)*. Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Astriani, A., Shafar, A. G., & Kurniati, K. (2024). Sejarah Etika Politik dan Hubungannya Dengan Islam. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(2), 182–192.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The new public service revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672.
- Firdausiyah, J., & Sofa, A. R. (2025). Relevansi al-Qur'an dan hadits dalam pembentukan nilai sosial, etika politik, dan pengambilan keputusan di era kontemporer: Kajian terhadap pengaruhnya dalam kehidupan sosial, kebijakan publik, demokrasi, kepemimpinan, hukum, ekonomi, pendidikan, dan teknologi. *Jurnal Budi Pekerti Agama Islam*, 3(1), 102–131.
- Fischer, C. T. (2009). Bracketing in qualitative research: Conceptual and practical matters. *Psychotherapy Research*, 19(4–5), 583–590.
- Fithriyah, I., Sayyi, A., Alenesi, A. S. H. G., Agustina, L., & Al-Manduriy, S. M. (2025). Application of Sigmund Freud Psychoanalytic Theory in Overcoming Anxiety and Learning Difficulties of Students. *Al-Ihath: Jurnal Bimbingan Dan Konseling Islam*, 5(2), 91–109. <https://doi.org/10.53915/jbki.v5i2.580>
- Hadian, D. B. S. (2024). *Integrasi Nilai-nilai Pendidikan Agama Islam dalam Ekstrakurikuler Hizbul Wathan di SMA Muhammadiyah 4 Kota Bandung*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Hafiduddin, M. (2025). Transformasi Nilai-Nilai Dakwah Menjadi Strategi Brand Loyalty: Studi pada

- Lembaga Pendidikan Islam Berbasis Pesantren Modern. *Advances In Education Journal*, 2(1), 298–306.
- Ismail, I. (2017). Madrasah Diniyah Dalam Multi Perspektif. *Kabillah: Journal of Social Community*, 2(2), 254–282.
- Jones, A. P., & Frederickson, N. (2010). Multi-informant predictors of social inclusion for students with autism spectrum disorders attending mainstream school. *Journal of autism and developmental disorders*, 40(9), 1094–1103.
- Mahesa, D. R., Amar, S. C. D., & Rukmana, E. N. (2025). Penelitian pengembangan koleksi perpustakaan pada database Google Scholar: Narrative literature review. *Informatio: Journal of Library and Information Science*, 5(1), 67–80.
- Mailin, J. H., Santi, T., Batubara, A., Kautsar, A. A., Yudiyanto, A. R., Khairiah, N., & Syafriadi Lubis, R. (2022). *Etika dan Filsafat Komunikasi dalam Dakwah: Membangun Hubungan Berbasis Nilai*. Faza Citra Production.
- Merton, R. K. (1940). Fact and factitiousness in ethnic opinionnaires. *American Sociological Review*, 5(1), 13–28.
- Najmi, A., Habibah, H., & Inayati, M. (2025). Peningkatan Kecerdasan Spritual Melalui Konsep “Ikhlas Dan Ridha” Atas Pengabdian Kepada Keluarga Guru (Kyai) Pondok Pesantren. *JURNAL LENTERA: Kajian Keagamaan, Keilmuan dan Teknologi*, 24(1), 264–276.
- Olsen, J. P. (2006). Maybe it is time to rediscover bureaucracy. *Journal of public administration research and theory*, 16(1), 1–24.
- Pakudu, R., & Sos, S. (2024). *Sinergi Birokrasi: Membangun Pelayanan Publik Yang Efektif*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Pratama, M. R. (2020). Trajektori Studi Administrasi Publik. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)*, 2(2), 169–179.
- Rahman, M. (2017). Demokrasi dalam Filsafat Pendidikan Barat dan Islam (Kajian tentang Nilai-Nilai Demokrasi dan Implementasinya dalam Konteks Pendidikan Indonesia). *Cendekia: Jurnal Studi Keislaman*, 3(2), 13–23.
- Rahmatullisa, S., Astuti, M., & Hidayat, H. (2024). Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Badan Pengelola Pajak Daerah Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ilir. *EKOma: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(3), 935–945.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sayyi, A., Afandi, A., & Al-Manduriy, S. M. (2023). Tolerance Formation for Children in Multi-religious Families at Pamekasan Avalokitesvara Temple Complex: Multicultural Islamic Education Perspectives. *Intelektual: Jurnal Pendidikan Dan Studi Keislaman*, 13(2), 164–176. <https://doi.org/10.33367/ji.v13i2.4020>
- Sayyi, A., Asmuki, W. J., Alimin, M., & Fithriyah, I. (2025). *Bridging Tradition and Multiculturalism in Islamic Jurisprudence Education*.

<https://ejournal.insuriponorogo.ac.id/index.php/scaffolding/article/view/8002>

- Sayyi, A., Athoâ, S., Fithriyah, I., & Al-Manduriy, S. M. (2022). Kesetaraan dalam Pendidikan Sebagai Praksis Responsif Gender Era Society 5.0 di Pesantren. *DINAMIKA: Jurnal Kajian Pendidikan dan Keislaman*, 7(2), 76–94.
- Sayyi, A., Fathriyah, I., Zainullah, Z., & Al-Manduriy, S. M. (2022). Multicultural Islamic Education as Conflict Resolution for Multi-Ethnic and Religious Communities in Polagan Galis Pamekasan. *Akademika*, 16(2). <https://doi.org/10.30736/adk.v16i2.1194>
- Sayyi, A., Mashuri, S., Afandi, A., & Alanesi, A. S. H. G. (2025). MODERATE ISLAMIC EDUCATION CURRICULUM DESIGN: REALIZING TOLERANCE AMIDST SOCIAL DIVERSITY IN THE ERA OF SOCIETY 5.0. *Jurnal Konseling Pendidikan Islam*, 6(3), 261–277. <https://doi.org/10.32806/jkpi.v6i3.1184>
- Sayyi, A., Muslimin, A. A., Afandi, Fithriyah, I., Al-Manduriy, S. M., & Alanesi, A. S. H. G. (2025). Child-Friendly Education Model for Violence Prevention in Islamic Boarding Schools. *Al-Hayat: Journal of Islamic Education*, 9(4), 800–820. <https://doi.org/10.35723/ajie.v9i4.187>
- Sembiring, H. R. U. (2021). *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Soares, E. M. P. (2025). *Etika Pemerintahan Daerah Jalan Menuju Pelayanan Publik Yang Berkeadaban*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Sofian, A. (2023). *Nilai-Nilai Pendidikan Dalam Kepemimpinan Profetik Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kritis Kitab Al-Farâq Umar Karya Muhammad Husain Haikal)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sukmara, A. R. (2025). *Perilaku Organisasi*. CV. Selfietera Indonesia.
- Triyuwono, I. (2012). *Akuntansi syariah: Perspektif, metodologi, dan teori edisi 2*.
- Wada, F. H., Pertiwi, A., Hasiolan, M. I. S., Lestari, S., Sudipa, I. G. I., Patalatu, J. S., Boari, Y., Ferdinand, F., Puspitaningrum, J., & Ifadah, E. (2024). *Buku ajar metodologi penelitian*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Wahidillah, N., Apriyani, S. R., Meilani, V. R., & Ashari, Z. M. (2025). Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam: Landasan, Prinsip, dan Implementasi di Era Kontemporer. *Kajian Administrasi Publik dan ilmu Komunikasi*, 2(3), 1–16.
- Wahyudi, H. (2025). *Dasar-Dasar Teori Administrasi Negara: Perspektif Global dan Lokal*. JAKA MAULANA.
- Weber, M. (2023). Bureaucracy. Dalam *Social theory re-wired* (hlm. 271–276). Routledge.
- Zein, M. H. M. (2023). *Reformasi birokrasi: Dunia birokrasi dan pemerintahan*. Sada Kurnia Pustaka.