Journal of International Multidisciplinary Research

Konsep Empati Sebagai Prinsip Pelayanan Dengan Pendekatan Hermeneutika Terhadap Ayat Al-Qur'an Dan Hadits

Yusril Ihza Elyas[1*], Nasrulloh[2]
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia[12]
ihyailyas27@gmail.com[1], nasrulloh.said@gmail.com[2]

Informasi Artikel
E-ISSN : 3026-6874
Vol: 2 No: 12 Desember 2024
Halaman : 284-293

Keywords:
Emphaty
Services
Professionalism

Abstract
In providing services, both public and social, there are formal rules commonly known as standard operational procedures (SOP). SOP requires officers to work professionally. In practice, professional performance is often separated from service performance. Service performance do as well to people who need helps, so that the aspect of feeling needs to be involved to make services provided optimally. This study aims to introduce the concept of empathy as a foundation needed to be noticed in providing services based on the perspective of the Qur'an and Hadith. Data findings were analyzed using hermeneutic theory through discourse on the ayah of the Qur'an and supported by Hadith. The results of this study are the existence of ayah of the Qur'an and Hadith texts that discuss the value and practice of empathy in the form of (1) recommendations and commands to help others with good help, good actions, and good speech, (2) prohibitions on insulting, hurting, and demeaning others, and (3) the Prophet as a representation of empathy in helping others. This research can be a reference in applying the value of empathy in professional performance to be able to provide maximum and appropriate service to people who needs the facilty of services or the community.

Abstrak
Dalam memberikan pelayanan, baik publik maupun sosial, terdapat aturan formal yang biasa dikenal dengan istilah standard operational procedure (SOP). SOP memberi tuntutan kepada petugas agar bekerja melayani secara profesional. Secara praktis, kinerja profesional seringkali dipisahkan dari kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan memiliki objek pelayanan berupa manusia yang membutuhkan uluran bantuan, sehingga aspek rasa perlu dilibatkan agar pelayanan dapat diberikan secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengenalkan konsep empati sebagai landasan yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan berdasarkan perspektif Al-Qur'an dan Hadits. Temuan data dianalisis menggunakan teori hermeneutika melalui diskursus terhadap ayat-ayat Al-Qur'an dan didukung dengan teks-teks Hadits. Hasil dari penelitian ini adalah adanya ayat Al-Qur'an dan teks Hadits yang membahas soal nilai dan praktik empati dalam bentuk (1) anjuran dan perintah dalam membantu sesama dengan bantuan yang baik, tindakan yang baik, dan tutur kata yang baik, (2) larangan untuk menghina, menyakiti, dan merendahkan orang lain, dan (3) Rasulullah sebagai representasi sikap empati dalam membantu sesama. Penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam pengaplikasian nilai empati dalam kinerja profesional untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan tepat rasa kepada subjek pelayanan atau masyarakat.

Kata Kunci : Empati, pelayanan, profesionalisme

PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat dibagi menjadi dua, yakni pelayanan sosial dan pelayanan publik. Pelayanan sosial adalah salah satu pekerjaan yang masuk ke dalam urusan hidup orang lain secara personal dengan tujuan untuk menciptakan, mempertahankan, dan memperkuat kesejahteraan hidup masyarakat yang dilayani (Pradika & Trustisari, 2024). Di antara sektor yang termasuk dalam kerja pelayanan sosial adalah pendidikan, kesehatan, perlindungan sosial, serta peningkatan ekonomi (Triono, 2024). Untuk menjamin suatu pelayanan sosial, dibutuhkan kualitas pelayanan yang tepat sasaran dan tepat guna sehingga subjek layanan dapat merasakan pelayanan yang nyaman dan aman. Jaminan itu dapat diwujudkan dalam bentuk *Standard Operational Procedure* (SOP) atau kode etik yang terdiri dari aturan-aturan formal sebagai petunjuk kerja dan tata kerja yang harus dipatuhi (Rifa'i & Albetris, 2022).

Sama halnya dengan pelayanan sosial, pelayanan publik juga memiliki aturan dan SOP yang berlaku. Secara umum, pelayanan sosial dan pelayanan publik memiliki aktivitas, ruang lingkup, dan

subjek yang sama yakni masyarakat. Perbedaan dari pelayanan sosial dan pelayanan publik ada pada tujuan dan penyelenggaranya. Pelayanan sosial ditujukan untuk tujuan sosial sebagaimana yang disebutkan pada paragraf sebelumnya. Sedangkan pelayanan publik hanya mencakup urusan administrasi publik (Widanti, 2022). Pelayanan sosial tidak hanya diaktualisasikan oleh pemerintah, akan tetapi juga dapat dijalankan oleh lembaga swasta maupun individu. Sedangkan pelayanan publik hanya dapat dilakukan oleh pemerintah saja (Widanti, 2022).

Meskipun telah diatur dengan SOP maupun kode etik, akan tetapi fakta di lapangan tidak semua pelayanan sosial dan pelayanan publik terlaksana dengan masimal. Dikutip dari situs distrikberita.com bulan Juni lalu (2024) disebutkan beberapa penyebab dari buruknya pelayanan publik yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah sebagai berikut (Simanjuntak, 2024):

> *Pelayanan yang buruk selalu dimulai dengan sikap petugas yang tidak ramah, antrian yang panjang, proses yang berbelit-belit, atau informasi yang tidak jelas. Selain itu juga terdapat indikasi kekecewaan akibat waktu tunggu yang lama, kesalahan dalam proses pelayanan, atau bahkan perlakuan yang tidak adil*.

Peneliti menyorot kalimat "sikap yang tidak ramah" sebagai salah satu bentuk tidak maksimalnya kinerja pelayanan terhadap subjek layanan yakni masyarakat yang mengakibatkan ketidakpuasan terhadap tindakan yang dilakukan petugas layanan. Ketidakpuasan mengakibatkan tidak tercapainya tujuan utama pelayanan yaitu kesejahteraan sosial dan masyarakat.

Sejalan dengan nilai Islam, ajaran agama Islam melalui Al-Qur'an dan Hadits telah menghimbau, menganjurkan, bahkan memerintahkan setiap mukmin untuk senantiasa memelihara hubungan baik dengan orang lain. Dalam hal sederhana, sebuah hadits meriwayatkaan bahwa Nabi bersabda, "Senyum di hadapan saudaramu adalah sedekah" (H.R. Tirmidzi, No. 1956) (Al-Tirmidzi, 1975). Senyum termasuk dalam sikap ramah yang dianjurkan oleh Nabi dan hal ini menunjukkan bahwa Nabi mengajarkan ketika berinteraksi dengan orang lain, seseorang harus mementingkan perasaan lawan bicaranya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fitriana, dkk. menunjukkan bahwa senyuman dalam pelayanan perawat di rumah sakit memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mental pasien (Fitriana et al., 2021).

Fokus masalah dari penelitian ini adalah disintegrasi teori dan praktik pemberlakuan SOP dan kode etik dalam kerja pelayanan berkaitan dengan cara bersikap dan bertindak petugas pelayanan. Peneliti tertarik untuk mengungkap sikap empati dalam sumber ajaran agama Islam melalui diskursus terhadap ayat Al-Qur'an dan riwayat Hadits.

Studi ini bertujuan untuk mengungkap bentuk empati dalam ajaran agama Islam sebagai pandangan dan rekomendasi dalam kerja profesional pelayanan sosial dan publik.

METODE

Penelitian ini menerapkan paradigma penelitian kualitatif dengan metode analisis hermeneutika dalam menelaah hasil temuan data. Hermeneutika merupakan upaya mengelaborasikan dan mengeksplorasi suatu kandungan di dalam teks. Hermeneutika disimpulkan oleh Rahtikawati dan Rusmana berarti mencoba mengilustrasikan cara suatu teks atau peristiwa dalam waktu dan budaya lampau dapat dipahami dan menjadi bermakna secara eksistensial dalam situasi terkini (Rahtikawati & Rusmana, 2013). Langkah menganalisis suatu teks dengan teori hermeneutika terbagi menjadi 3 langkah, yakni: (1) memahami makna teks, (2) memahami maksud teks, dan (3) menginterpretasikan teks dengan kondisi terkini (Rosyada, 2020).

Sumber data utama dari studi ini adalah ayat Al-Qur'an dan riwayat Hadits yang berhubungan dengan konsep empati dan praktiknya. Adapun sumber data pendukung dari penelitian ini adalah kitab tafsir Ibnu Katsir dan *Mafatih Al-Ghaib* sebagai bahan telaah makna yang telah dikaji oleh para *mufassir* terdahulu, artikel jurnal tentang kinerja organisasi, tata tertib dan aturan, pelayanan publik dan sosial, serta buku atau sumber lain yang bertalian.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode telusur, baca, dan notasi di lembar data atau aplikasi pengolah data yang mampu mendukung penelitian (Zed, 2018). Data akan disajikan dalam bentuk kutipan-kutipan, kemudian ditelaah menggunakan teori hermeneutika.

HASIL DAN PEMBAHASAN

TEMUAN DATA

Berdasarkan hasil temuan data, didapatkan ayat-ayat Al-Qur'an dan hadits yang membahas seputar perintah dan anjuran untuk menolong sesama dengan pertolongan yang baik, senantiasa berbuat dan berkata-kata yang baik, menjadi pemaaf, dan saling menasihati dalam kebaikan. Terdapat juga larangan-larangan untuk menyakiti saudara sesama muslim sebagai bentuk dari kepedulian Islam dalam menjaga perasaan dan harga diri seseorang. Berikut adalah temuan data yang peneliti sajikan dalam bentuk tabel dan keterangan tambahan dari tafsir untuk ayat Al-Qur'an:

Tabel Data 1.1. Ayat menolong dengan pertolongan yang baik

Ayat	Terjemah
مَنْ يَّشْفَعْ شَفَاعَةً حَسَنَةً يَّكُنْ لَّهٗ نَصِيْبٌ مِّنْهَاۚ وَمَنْ يَّشْفَعْ شَفَاعَةً سَيِّئَةً يَّكُنْ لَّهٗ كِفْلٌ مِّنْهَاۗ وَكَانَ اللّٰهُ عَلٰى كُلِّ شَيْءٍ مُّقِيْتًا (النساء: 85)	Siapa yang memberi bantuan yang baik niscaya akan memperoleh bagian (pahala) darinya. Siapa yang memberi bantuan yang buruk niscaya akan menanggung bagian (dosa) darinya. Allah Maha kuasa atas segala sesuatu.

Tafsir: Dalam tafsir ibnu katsir disebutkan maksud dari ayat ini adalah barangsiapa yang mengusahakan atau berjihad dalam suatu perkara (kebaikan) maka dia mendapat bagian dari kebaikan tersebut. Sebaliknya barangsiapa yang berusaha atau berniat mengusahakan keburukan maka dia akan diganjar dengan perbuatannya juga (Ibnu Katsir, 2008). Ar-Razi juga menyebutkan dalam tafsirnya, *mafatih al-ghaib*, bahwa Nabi diperintahkan untuk memotivasi ummatnya agar selalu berbuat kebaikan karena barang siapa yang berbuat baik, maka dia mendapatkan bagian dari kebaikan yang dia lakukan (pahala) dan barang siapa yang mengusahakan atau meniatkan keburukan maka dia akan dibebani dengan keburukan (dosa) yang dia lakukan (Al-Razi, 1981).

Tabel Data 1.2. Hadits menolong sesama dan menutup aib

Hadits	Terjemah
قال سول الله ﷺ: (مَن نَفَّسَ عن مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِن كُرَبِ الدُّنْيَا، نَفَّسَ اللَّهُ عنْه كُرْبَةً مِن كُرَبِ يَومِ القِيَامَةِ، وَمَن يَسَّرَ علَى مُعْسِرٍ، يَسَّرَ اللَّهُ عليه في الدُّنْيَا وَالآخِرَةِ، وَمَن سَتَرَ مُسْلِمًا، سَتَرَهُ اللَّهُ في الدُّنْيَا وَالآخِرَةِ، وَاللَّهُ في عَوْنِ العَبْدِ ما كانَ العَبْدُ في عَوْنِ أَخِيهِ) [رواه مسلم - 2699].	Barang siapa yang melepaskan kesusahan seorang mukmin dari sebagian kesusahan dunia, maka Allah akan membebaskan darinya sebagian kesusahan dari kesusahan di hari kiamat. Dan barang siapa mempermudah kesulitan orang lain, maka Allah akan memberinya kemudahan di dunia dan di akhirat. Barang siapa yang menutup aib seorang muslim, maka Allah akan menutup aibnya di dunia dan di akhirat. Allah senantiasa menolong hamba selama seorang hamba menolong saudaranya (HR. Muslim No. 2699).

Tabel Data 1.3. Hadits menolong kebutuhan, tidak mendzalimi, tidak membiarkan

Hadits	Terjemah
عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنَ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: (الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لاَ يَظْلِمُهُ وَلاَ يُسْلِمُهُ، وَمَنْ كَانَ فِي حَاجَةِ أَخِيهِ كَانَ اللَّهُ فِي حَاجَتِهِ، وَمَنْ فَرَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً فَرَّجَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرُبَاتِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ سَتَرَ	Seorang muslim adalah saudara bagi muslim lainnya, tidaklah dia mendzaliminya dan tidaklah dia membiarkan (saudaranya) disakiti. Barang siapa yang menolong kebutuhan saudaranya maka Allah akan menolong kebutuhannya. Barang siapa yang membebaskan satu kesusahan seorang muslim, maka Allah membebaskan satu kesusahan dari berbagai kesusahan baginya di hari kiamat. Barang siapa yang menutupi aib seorang muslim maka Allah akan

مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ.) [رواه بخاري – 2262]	menutup aibnya pada hari kiamat (HR. Bukhari No. 2262).

Tabel Data 1.4. Ayat memperlakukan sesama dengan baik

Ayat	Terjemah
وَاعْبُدُوا اللّٰهَ وَلَا تُشْرِكُوْا بِهٖ شَيْـًٔا وَّبِالْوَالِدَيْنِ اِحْسَانًا وَّبِذِى الْقُرْبٰى وَالْيَتٰمٰى وَالْمَسٰكِيْنِ وَالْجَارِ ذِى الْقُرْبٰى وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنْۢبِ وَابْنِ السَّبِيْلِۙ وَمَا مَلَكَتْ اَيْمَانُكُمْۗ اِنَّ اللّٰهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُوْرًاۙ (النساء: 36)	Sembahlah Allah dan janganlah kamu menyekutukan-Nya dengan satu apa pun. Berbuat baiklah kepada kedua orang tua, kerabat dekat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan jauh, teman, musafir, serta hamba sahaya yang menjadi tanggung jawabmu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang sombong lagi sangat membanggakan diri. (QS. An-Nisa': 36)

Tafsir: Tafsir Ibnu Katsir menyebutkan ayat ini menerangkan bahwa Allah menyandingkan antara menyembah Allah dan tidak mempersekutukan-Nya dengan berbuat baik kepada kedua orang tua, kerabat dekat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan jauh, teman, musafir, serta hamba sahaya yang menjadi tanggung jawabnya (Ibnu Katsir, 2008). Sedangkan dalam tafsir Ar-Razi dikutip bahwa ayat ini menegaskan untuk selalu berhubungan baik dengan orang lain dan menghilangkan permusuhan dan perpecahan dan bentuk dari berhubungan baik itu diwujudkan melalui perbuatan baik kepada 10 golongan yang merepresentasikan seluruh hubungan antar ummat manusia (Al-Razi, 1981).

Tabel Data 1.5. Ayat bertutur kata yang baik

Ayat	Terjemah
وَاِذْ اَخَذْنَا مِيْثَاقَ بَنِيْٓ اِسْرَاۤءِيْلَ لَا تَعْبُدُوْنَ اِلَّا اللّٰهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ اِحْسَانًا وَّذِى الْقُرْبٰى وَالْيَتٰمٰى وَالْمَسٰكِيْنِ وَقُوْلُوْا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَّاَقِيْمُوا الصَّلٰوةَ وَاٰتُوا الزَّكٰوةَۗ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ اِلَّا قَلِيْلًا مِّنْكُمْ وَاَنْتُمْ مُّعْرِضُوْنَ (البقرة: 83)	(Ingatlah) ketika Kami mengambil perjanjian dari Bani Israil, "Janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat baiklah kepada kedua orang tua, kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin. Bertutur katalah yang baik kepada manusia, tegakkanlah salat, dan tunaikanlah zakat." Akan tetapi, kamu berpaling, kecuali sebagian kecil darimu, dan kamu (tetap menjadi) pembangkang. (QS. Al-Baqarah: 83)

Tafsir: Tafsir Ibnu Katsir mengutip salah satu Hadits Nabi yang diriwayatkan oleh Abi Hatim dalam tafsirnya dari Ayahnya dari Muhammad bin Khalaf Al-Asqalany dari Abdullah bin Yusuf dari Khalid bin Shabih dari Hamid bin Uqbah dari Asad bin Wada'ah bahwa dia (Asad bin Wada'ah) tidak pernah keluar dari rumah kecuali selalu menuturkan salam kepada orang Yahudi dan Nasrani, lalu ditanyakan kepadanya: "Apa ini? Mengapa kau mengucapkan salam kepada orang Yahudi dan Nasrani. Maka dia menjawab "sesungguhnya Allah Ta'ala berfirman, "وقولوا للناس حسنا" maksudnya adalah salam" (Ibnu Katsir, 2008). Ar-Razi menyebutkan bahwa kalimat "وقولوا للناس حسنا" di sini mengikuti pada pendapat yang kuat adalah bertutur kata yang baik kepada siapapun menukil dari perintah Allah kepada Nabi Musa agar berdakwah kepada fir'aun (seburuk-buruknya pemimpin) dengan tutur kata yang halus dan lembut (Al-Razi, 1981).

Tabel Data 1.6. Ayat larangan bertutur kata yang buruk

Ayat	Terjemah

لَا يُحِبُّ اللّٰهُ الْجَهْرَ بِالسُّوْۤءِ مِنَ الْقَوْلِ اِلَّا مَنْ ظُلِمَۗ وَكَانَ اللّٰهُ سَمِيْعًا عَلِيْمًا (النساء: 148)	Allah tidak menyenangi perkataan buruk (yang dituturkan) secara terang-terangan, kecuali oleh orang yang dizalimi. Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui (QS. An-Nisa': 148)

Tafsir: Dalam tafsir Ibnu Katsir dijelaskan maksud dari ayat ini adalah Allah tidak senang dengan orang-orang yang menampakkan atau membicarakan keburukan orang lain dengan terang-terangan kecuali bagi mereka yang tidak terpenuhi haknya, akan tetapi bagi siapa yang mampu memaafkan maka lebih baik baginya (Ibnu Katsir, 2008). Sedangkan Ar-Razi memiliki tiga pandangan terhadap ayat ini, pertama yang dimaksud menampakkan atau membicarakan keburukan adalah mengungkapkan siasat dan muslihat orang-orang munafik, kedua bahwasannya Allah mencegah seseorang untuk menampakkan keburukan orang lain karena Allah tidak menginginkan hal itu terjadi, ketiga ayat ini bermaksud agar seseorang yang merasa terdholimi tidak terburu-buru menampakkan keburukan orang lain sebelum dia bertabayyun (mengklarifikasi) maksud dari perbuatan buruk seseorang (Al-Razi, 1981).

Tabel Data 1.7. Ayat larangan mencela

Ayat	Terjemah
يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّنْ قَوْمٍ عَسٰٓى اَنْ يَّكُوْنُوْا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاۤءٌ مِّنْ نِّسَاۤءٍ عَسٰٓى اَنْ يَّكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّۚ وَلَا تَلْمِزُوْٓا اَنْفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوْا بِالْاَلْقَابِۗ بِئْسَ الِاسْمُ الْفُسُوْقُ بَعْدَ الْاِيْمَانِۚ وَمَنْ لَّمْ يَتُبْ فَاُولٰۤىِٕكَ هُمُ الظّٰلِمُوْنَ (الحجرات: 11)	Wahai orang-orang beriman, janganlah suatu kaum mengolok-olok kaum yang lain, boleh jadi mereka lebih baik daripada yang mengolok-olok, dan jangan pula perempuan-perempuan mengolok-olok perempuan lain, boleh jadi perempuan yang diolok-olok itu lebih baik daripada yang mengolok-olok. Janganlah kamu saling mencela dan saling memanggil dengan panggilan yang buruk. Seburuk-buruk panggilan adalah julukan yang fasik setelah seseorang beriman. Siapa yang tidak bertaubat, mereka itulah orang-orang zalim (QS. Al-Hujurat: 11)

Tafsir: Dalam tafsir Ibnu Katsir dijelaskan maksud dari hadits ini adalah larangan bagi siapapun untuk mengolok-olok yang lain, baik itu bagi laki-laki maupun perempuan. Serta melarang seseorang untuk menghina dan memanggil dengan panggilan yang buruk. Ibnu Katsir bahkan menyebut haram mengolok-olok atau menghina orang lain (Ibnu Katsir, 2008). Ar-Razi menyebutkan ada tiga olokan yang dilarang dalam ayat ini, pertama *As-Sakhr* yakni merendahkan orang lain baik dengan pandangan yang merendahkan atau pembicaraan yang merendahkan, termasuk memalingkan muka dari orang lain dengan tujuan untuk merendahkan, kedua *Al-Lamz* yaitu membicarakan aib orang lain di belakang, ketiga, *Al-Nabz* yaitu memberikan julukan yang buruk kepada orang lain. Ketiganya dilarang (Al-Razi, 1981).

Tabel Data 1.8. Hadits larangan menyakiti saudara

Ayat	Terjemah
عَنْ أَبِيْ هُرَيْرَةَ رضي الله عنه قَالَ: قَالَ رَسُوْلُ اللهِ صلى الله عليه وسلم: (لاَ تَحَاسَدُوْا، وَلاَتَنَاجَشُوْا، وَلاَ تَبَاغَضُوْا، وَلاَ تَدَابَرُوْا، وَلاَ يَبِعْ بَعْضُكُمْ عَلَى بَيْعِ بَعْضٍ، وَكُوْنُوْا عِبَادَ اللهِ إِخوَاناً، الْمُسْلِمُ أَخُوْ الْمُسْلِمِ، لاَ يَظلِمُهُ، وَلاَ يَخْذُلُهُ، وَلاَ يَكْذِبُهُ، وَلايَحْقِرُهُ، التَّقْوَى هَاهُنَا – وَيُشِيْرُ إِلَى	Dari Abu Hurairah radhiyallahu 'anhu berkata, Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda: "Janganlah kalian saling mendengki, saling menipu, saling membenci, saling membelakangi dan menjual apa yang dijual saudaranya. Jadilah kalian semua hamba–hamba Allah yang bersaudara. Seorang muslim adalah saudara bagi muslim yang lain, sehingga tidak boleh mendzaliminya,

صَدْرِهِ ثَلاَثَ مَرَّاتٍ – بِحَسْبِ امْرِئٍ مِنَ الشَّرِّ أَنْ يَحْقِرَ أَخَاهُ الْمُسلِمَ، كُلُّ الْمُسْلِمِ عَلَى الْمُسْلِمِ حَرَامٌ دَمُهُ وَمَالُهُ وَعِرْضُهُ). [رَوَاهُ مُسْلِمٌ – 2564]	menghinanya, mendustakannya dan merendahkannya. Taqwa itu letaknya di sini – sambil menunjuk ke dadanya sebanyak tiga kali– seseorang itu dalam keburukan selama dia merendahkan saudaranya sesama muslim. Setiap muslim terhadap muslim lainnya haram dan terjaga darahnya, hartanya dan kehormatannya." (HR. Muslim No. 2564)

Tabel Data 1.9. Ayat berlaku lemah lembut

Ayat	Terjemah
فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللّٰهِ لِنْتَ لَهُمْۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيْظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوْا مِنْ حَوْلِكَۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى الْاَمْرِۚ فَاِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللّٰهِۗ اِنَّ اللّٰهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِيْنَ (الـ عمران: 159)	Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berperilaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau berperilaku keras dan berhati kasar, tentu mereka akan menjauh darimu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal (QS. Ali Imron: 159)

Tafsir: Tafsir Ibnu Katsir menyebutkan kandungan dari ayat ini adalah bahwa Nabi Muhammad SAW. dihiasi dengan sifat belas kasih yang datangnya dari sifat belas kasih Allah maka Allah memerintahkan Nabi untuk berbuat lemah lembut kepada ummatnya, memaafkan kesalahan mereka, memohonkan ampun untuk mereka, dan senantiasa mengajak mereka untuk bermusyawarah dalam berbagai perkara. Di antara keterangan itu, Ibnu Katsir menjelaskan bahwa seandainya Allah memberikan sifat yang kasar dan keras hati pada Nabi tentu ummat akan menjauhinya, oleh karena itu Nabi diciptakan dan diutus dengan sifat yang lembut berbelas kasih untuk ummatnya (Ibnu Katsir, 2008). Ar-Razi memberikan keterangan yang detail tentang pandangannya terhadap ayat ini mengenai bagaimana sifat Nabi SAW. di antaranya disebutkan bahwa Nabi diberikan kedudukan yang unggul oleh sebab itu, akhlak Nabi mencerminkan akhlaq yang paripurna sehingga dapat menjadi tauladan bagi ummatnya (Al-Razi, 1981).

Tabel Data 1.10. Ayat Rasulullah adalah representasi kebaikan

Ayat	Terjemah
لَقَدْ جَاۤءَكُمْ رَسُوْلٌ مِّنْ اَنْفُسِكُمْ عَزِيْزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيْصٌ عَلَيْكُمْ بِالْمُؤْمِنِيْنَ رَءُوْفٌ رَّحِيْمٌ (التوبة: 128)	Sungguh, benar-benar telah datang kepadamu seorang Rasul dari golonganmu. Terasa olehnya penderitaan yang kamu alami, dia sangat menginginkan (keimanan dan keselamatan) bagimu, dia bersikap penyantun dan penyayang terhadap orang-orang mukmin (QS. At-Taubah: 128).

Tafsir: Ibnu Katsir menjelaskan, ayat ini memberikan kabar bahwa telah didatangkan seorang Rasul yang diutus oleh Allah dari bani Adam, memuliakan dan menyempurnakan ajaran yang lurus yang dianut oleh ummat sebelumnya, yang menjaga ummatnya dengan petunjuk dan manfaat dunia dan akhirat, serta senantiasa berlemah lembut kepada orang-orang mukmin (Ibnu Katsir, 2008). Ar-Razi dalam tafsirnya menyebutkan dalam ayat ini Rasulullah disifati dengan lima sifat, pertama dari golongan bani Adam (*min anfusikum*), kedua, memiliki kemuliaan yang dapat mengangkat penderitaan, ketiga

menjaga sampainya kebaikan dunia dan akhirat kepada ummatnya, keempat dan kelima yakni yang pertama Rasulullah memperlakukan mukmin dengan baik agar mereka terjaga dari dosa-dosa serta memperlakukan mukmin dengan baik karena itu adalah sifat yang melekat pada Rasulullah (Al-Razi, 1981).

Tabel Data 1.11. Ayat saling menasihati dalam kebaikan

Ayat	Terjemah
ثُمَّ كَانَ مِنَ الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ وَتَوَاصَوْا بِالْمَرْحَمَةِۗ (البلد: 17)	Kemudian, bagi orang-orang yang beriman saling bernasihatlah dalam kesabaran serta saling berpesanlah untuk berkasih sayang (QS. Al-Balad: 17).

Tafsir: Dalam tafsir Ibnu Katsir diterangkan bahwa ayat ini memberikan petuah kepada orang-orang mukmin untuk saling berbelas kasih dan menyayangi satu dengan yang lain, serta memberi nasihat kesabaran atas satu dengan yang lain ketika ditimpa musibah (Ibnu Katsir, 2008). Sedangkan Ar-Razi memberikan penjelasan yang lebih spesifik bahwa ayat ini memerintahkan pada orang mukmin untuk saling mengingatkan dalam kesabaran atas iman, sabar dari kemaksiatan, sabar dalam ketaatan, sabar dari hinaan dan celaan kemudian disandingkan sabar tersebut dengan saling menasihati untuk berbelas kasih, berbelas kasih kepada orang faqir dan orang yang didholimi, mencegah dari perbuatan yang tidak bernilai kasih sayang, berbelas kasih kepada seluruh makhluk. Berbuat kebaikan untuk mengharap ridho Allah dan berakhlak yang baik kepada sesama (Al-Razi, 1981).

PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan data yang telah dipaparkan sebelumnya, ditemukan berbagai konsep dan bentuk perintah dan anjuran di dalam Al-Qur'an dan Hadits untuk memberikan pertolongan dengan pertolongan yang baik, membantu kebutuhan orang lain dan menjaga aibnya, serta memperlakukan dan berucap kata yang baik kepada sesama. Ditemukan juga di dalam Al-Qur'an dan Hadits larangan untuk menyakiti sesama bahkan terdapat balasan yang setimpal bagi siapa saja yang berbuat tidak baik (buruk) kepada orang lain. Serta bukti bahwa Islam adalah agama yang sangat menganjurkan prinsip empati melalui tauladan Rasulullah SAW. dan ayat Al-Qur'an untuk saling mengingatkan dalam berbuat kebaikan.

PERINTAH DAN ANJURAN UNTUK MEMBERIKAN PERTOLONGAN DAN MEMBANTU SESAMA

QS. An-Nisa' ayat 85 (data 1.1.) menyebutkan bahwa Allah memerintahkan kepada Nabi Muhammad SAW. untuk mewasiatkan kepada ummatnya agar senantiasa berjihad (berjuang) dalam kebaikan. Salah satu bentuk perjuangan itu adalah dengan membantu orang lain dengan bantuan yang baik. Secara spesifik disebutkan dengan penekanan شفاعة حسنة yang artinya pertolongan yang baik. Menurut teori kaidah nahwu bahasa Arab, pengulangan suatu kata kerja dengan bentuk *masdar* dari kata kerja tersebut disebut dengan *maf'ul mutlaq*. *Maf'ul mutlaq* memiliki fungsi untuk memberikan penegasan dari arti kata kerja yang diikutinya (Jundi & Kasan, 2021). Maka dari ayat tersebut didapati bahwa Al-Qur'an menegaskan, ketika seseorang ingin melakukan suatu kebaikan dengan memberikan pertolongan pada orang lain, maka pertolongan itu juga harus dalam bentuk pertolongan yang baik pula.

Pertolongan yang baik ditemukan pada dua riwayat hadits Nabi yang terdapat pada data 1.2 dan 1.3 bahwa antara seorang muslim dengan muslim yang lain adalah saudara, seorang saudara tidak diperbolehkan untuk berbuat lalim dan membiarkan saudaranya dalam keadaan tersakiti. Tidak hanya tidak berbuat lalim dan membiarkan tersakiti akan tetapi juga melepas kesusahan atau dalam riwayat lain membantu kebutuhan, memberi kemudahan, dan menutup aib. Maka, tidak boleh seseorang memberikan pertolongan kepada orang lain akan tetapi dengan memberinya kesusahan, menyebarkan aibnya, atau bahkan berbuat zalim dan menyakitinya.

Pada QS. An-Nisa' ayat 36 (data 1.4) diberikan keterangan tambahan secara spesifik, bahwa perbuatan baik itu harus dilakukan kepada siapapun baik itu keluarga, saudara, tetangga sekitar, teman sejawat, seorang musafir (orang lain), anak yatim, orang miskin (orang yang membutuhkan), maupun

hamba sahaya (orang yang ada dalam perlindungannya). Tanpa terkecuali, sejatinya manusia diperintahkan untuk berbuat baik kepada siapapun.

Selain berbuat baik, QS. Al-Baqarah ayat 83 (data 1.5) juga memberikan anjuran untuk bertutur kata yang baik. Dari pemahaman yang ditemukan pada tafsir Ar-Razi terhadap ayat ini, bahwa bertutur kata yang baik ditujukan kepada siapapun tanpa terkecuali. Bahkan disebutkan dalam QS. Thaha ayat 44, Allah memerintahkan kepada Nabi Musa untuk bertutur kata yang lemah lembut kepada Fir'aun, seburuk-buruknya pemimpin di muka bumi.

LARANGAN BERTUTUR KATA YANG BURUK, MENCELA, DAN MENYAKITI

Al-Qur'an dan Hadits tidak hanya memberi perintah untuk membantu dengan bantuan yang baik, berperilaku yang baik, dan bertutur kata yang baik, akan tetapi juga melarang berbuat buruk dan memberi perkataan yang buruk kepada orang lain. Dasar dari larangan ini adalah bahwa sesama muslim bersaudara, bisa jadi orang yang dicela memiliki tempat yang lebih baik di sisi Allah, dan setiap muslim dijaga hak dan kehormatannya maka tidak boleh direndahkan atau disakiti.

Pada temuan ayat QS. An-Nisa' ayat 148 beserta keterangan pada tafsir Ibnu Katsir dan Ar-Razi, Islam melarang ummatnya untuk menampakkan keburukan orang lain dengan sengaja di hadapan orang lain, meskipun pada tafsir dari ayat ini disebutkan bahwa boleh saja bagi seseorang yang tidak terpenuhi haknya untuk menyampaikan apa yang telah dia alami kepada orang lain, akan tetapi Allah dan Rasul-Nya lebih menyukai terhadap orang-orang yang mampu memaafkan kesalahan orang lain.

Pada ayat selanjutnya, QS. Al Hujurat ayat 11, Islam melarang ummatnya untuk menhina, merendahkan, dan memberikan julukan yang buruk kepada sesama muslim. Terutama apabila seseorang telah bertaubat dari kesalahannya. Hal ini menunjukkan kehati-hatian Islam dalam menjaga kehormatan seorang muslim dan belas kasihnya bahkan terhadap seseorang yang telah berbuat kesalahan.

Rasulullah memberi keterangan dalam sebuah riwayat hadits pada data 1.8 bahwa setiap muslim dilarang untuk saling dengki, melakukan penipuan, saling membenci, saling membelakangi, saling menyakiti, saling menghina, saling menzalimi, saling mendustakan, dan saling merendahkan.

RASULULLAH DALAM MELAYANI UMMATNYA

Dalam QS. Ali Imron ayat 159 dan QS. At-Taubah ayat 128 (data 1.9 dan 1.10), diberikan gambaran bagaimana Allah memerintahkan kepada Rasulullah dan memberikan contoh bagaimana bentuk pelayanan yang seharusnya diberikan kepada ummat. QS. Ali Imron ayat 159 menunjukkan, seandainya Rasulullah diberikan sifat yang kasar dan berkeras hati tentu ummat akan menjauhinya. Tidak demikian, Allah memberikan sifat belas kasih kepada Rasulullah sehingga pelayanan yang diberikan Rasulullah senantiasa disesuaikan dengan kondisi ummatnya.

Dalam QS. At-Taubah ayat 128 dipertegas, sifat lemah lembut dan belas kasih adalah karakter Rasulullah dalam berperilaku kepada ummatnya. Memiliki keinginan atas keselamatan ummatnya di setiap waktu karena merasakan penderitaan yang dirasakan oleh ummatnya. Kemudian ditutup dengan data temuan 1.11 pada QS. Al-Balad ayat 17, bagaimana cara berperilaku yang sebenarnya kepada orang lain adalah dengan selalu mengajak pada kesabaran dan menebarkan kasih sayang.

ANALISIS HERMENEUTIKA KONSEP EMPATI DALAM PELAYANAN SOSIAL DAN PUBLIK

Fazlur Rahman mengatakan dalam melakukan interpretasi hermeneutika dilakukan upaya sinkronisasi antara ayat Al-Qur'an terhadap situasi atau fenomena terkini sehingga tampak relevansi nilai Al-Qur'an dengan kondisi zaman yang sedang terjadi (Nasrulloh & Muhammad, 2022). Dalam menginterpretasikan ayat Al-Qur'an adakalanya seseorang mengkaji dengan menelusuri sebab turunnya ayat yang dituju untuk memahami maksudnya, namun, ada beberapa ulama' yang memberikan pendapat bahwa relevansi Al-Qur'an dengan kondisi sepanjang zaman tidak terbatas pada khususnya sebab melainkan dibaca dari khususnya lafadz (Sumbulah et al., 2020).

Empati adalah bentuk aktif dari simpati. Apabila simpati berarti sikap mengutarakan perhatian dan dukungan serta rasa iba, empati adalah bertindak memberikan perhatian dan dukungan atas dasar rasa iba kepada sesama (Izzati, 2021). Dalam berempati seseorang meletakkan dirinya pada apa yang

dirasakan orang lain sehingga dia memahami bagaimana seharusnya melakukan tindakan agar orang yang dia perlakukan merasakan kenyamanan dan keamanan serta ketenangan.

Jauh sebelum adanya SOP dan kode etik pelayanan dalam praktik pelayanan sosial dan pelayanan publik, Rasulullah telah mengajarkan bagaimana posisi yang harus diambil oleh seseorang ketika akan membantu orang lain. Disebutkan bahwa Rasulullah selalu memikirkan tentang ummatnya dan mendoakan keselamatannya karena Rasul turut merasakan penderitaan yang dirasakan juga oleh ummatnya. Konsep ini adalah konsep empati yang sedang dicari dalam penelitian ini.

Dari hasil diskursus pada pembahasan sebelumnya juga ditemukan bahwa Al-Qur'an turut menyebutkan perihal kewajiban bagi seorang muslim adalah untuk memberikan bantuan, pertolongan, kemudahan, dan akses terhadap apa yang menjadi kebutuhan bagi orang lain. Bantuan tersebut harus diberikan dalam dengan cara yang baik dan dalam bentuk yang baik. Tidak diperkenankan bagi pemberi bantuan untuk menzalimi, mencela, mengolok-olok, bahkan merendahkan kepada yang dibantu(Ibnu Katsir, 2008). Hal ini bertentangan dengan prinsip pelayanan yang seharusnya.

Berdasarkan problematika yang terjadi sebelumnya dari latar belakang masalah yang ditemukan adalah adanya sikap tidak ramah dari petugas pelayanan yang menjadi salah satu evaluasi dari praktik pelayanan. Salah satu solusi untuk memperbaikinya adalah pengejawantahan nilai kandungan yang telah diajarkan dalam Al-Qur'an dan Hadits agar dapat diterapkan secara sadar dan melalui pembiasaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas ditemukan bahwa terdapat 8 ayat Al-Qur'an dan 3 Hadits yang berhubungan dengan konsep empati sebagai landasan bertindak dalam memberikan pelayanan sosial dan publik. Data dibagi menjadi 3 ruang lingkup, pertama perintah anjuran untuk membantu sesama dengan bantuan yang baik, tutur kata yang baik, dan tindakan yang baik terdiri dari 3 ayat Al-Qur'an dan 2 riwayat Hadits. Kedua, larangan berbuat buruk, mencela, menyakiti, dan merendahkan orang lain terdiri dari 2 ayat Al-Qur'an dan 1 Hadits. Ketiga, Rasulullah sebagai representasi sikap empati dalam memberikan pelayanan serta nasihat untuk saling berbelas kasih kepada sesama terdiri dari 3 ayat Al-Qur'an.

Konsep empati ditampilkan melalui tauladan dari Rasulullah dengan selalu memikirkan ummatnya, hal ini adalah konsep awal dari empati dalam pelayanan yakni memikirkan kondisi subjek layanan. Selanjutnya adalah merasakan penderitaan yang dirasakan oleh ummatnya, yakni merasakan kebutuhan yang dirasakan oleh subjek layanan. Kemudian bertindak sesuai dengan kondisi ummat yang sedang dihadapi, yakni menyesuaikan kebutuhan subjek layanan dan berlaku adil.

Bentuk empati yang dianjurkan dalam Al-Qur'an dan Hadits adalah dengan memberikan bantuan atau pelayanan yang baik, bertutur kata yang baik, dan bertindak dengan baik. Dalam memberikan bantuan tidak diperkenankan menghina, menyakiti, dan merendahkan.

Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan kepada pemegang kebijakan pelayanan publik maupun pelayanan sosial untuk selalu mengutamakan profesionalitas dan mengintegrasikannya dengan prinsip sikap empati. Harapan dari penelitian ini adalah agar dapat menjadi perhatian bagi petugas pelayanan agar bertindak secara hati-hati dengan tetap mempertimbangkan efektivitas dan efisiensi layanan.

REFERENCES

Al-Razi, M. F. (1981). *Tafsir Mafatih Al-Ghaib*. Dar Al-Fikri.

Al-Tirmidzi, M. bin I. (1975). *Sunan al-Tirmidzi* (A. M. Syakir, M. F. Abdul Baqi, & I. U. Iwadh (eds.)). Syirkah Maktabah wa Mathba'ah Al-Mushthofa Al-Babi Al-Halbi.

Fitriana, V., Santoso, A., & Dharmana, E. (2021). The Experiences and Meanings of Nurses' Smiles to Patients in the Emergency Department. *Nurse Media Journal of Nursing*, *11*(1), 104–113. https://doi.org/https://doi.org/10.14710/nmjn.v11i1.28377

Ibnu Katsir, I. bin U. (2008). *Tafsir Al-Qur'an Al-'Adhim*. Dar Thaybah.

Izzati, F. A. (2021). Pentingnya Sikap Toleransi Dan Empati Dalam Mewujudkan Warga Negara Yang Baik (Good Citizenship) Di Masa Pandemi. *Jurnal Kalacakra*, *2*(2), 85–90. https://doi.org/https://doi.org/10.31002/kalacakra.v2i2.4368

Jundi, M., & Kasan, Y. (2021). Maf'ul Mutlaq Bahasa Arab dan Cognate Object Bahasa Inggris: Analisis Kontrastif dan Sintaksis pada Juz 'Amma. *Kadir, Suleman D.*, *5*(2), 53–178. https://doi.org/https://doi.org/10.32699/liar.v5i2.2206

Nasrulloh, & Muhammad. (2022). Studi Analitik Hermeneutika Fazlur Rahman. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, *5*(3), 800–807.

Pradika, D. M., & Trustisari, H. (2024). Aspek-Aspek Keberfungsian Sosial dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Lansia: Literature Review. *Seroja Husada Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *1*(3), 29–37. https://doi.org/https://doi.org/10.572349/husada.v1i1.363

Rahtikawati, Y., & Rusmana, D. (2013). *Metodologi Tafsir Al-Quran: Strukturalisme, Semantik, Semiotik, dan Hermeneutik* (B. A. Saebani (ed.); 1st ed.). Pustaka Setia.

Rifa'i, A., & Albetris, A. (2022). Implementasi Reformasi Birokrasi. *Jurnal Manajemen Dan Sains*, *7*(2), 606–609. https://doi.org/https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.499

Rosyada, D. (2020). *Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Pendidikan* (Murodi (ed.); 1st ed.). Kencana.

Simanjuntak, R. (2024). *Pelayanan Buruk : Sebuah Simfoni Kekecewaan*. Distrik Berita. https://distrikberita.com/pelayanan-buruk-sebuah-simfoni-kekecewaan/

Sumbulah, U., Kholil, A., & Nasrulloh. (2020). *Studi Al-Qur'an dan Hadis* (1st ed.). UIN Maliki Press.

Triono, T. A. (2024). Systematic Literature Review: Membangun Kesejahteraan Sosial Indonesia, Peluang dan Hambatan. *Journal of Socieety Bridge*, *2*(2), 118–126. https://doi.org/https://doi.org/10.59012/jsb.v2i2.46

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *3*(1), 73–86. https://doi.org/https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11

Zed, M. (2018). *Metode Penelitian Kepustakaan* (1st ed.). Yayasan Pustaka Obor Indonesia.