

Evaluasi pelayanan Publik dalam Internalisasi Nilai Islam di Kabupaten Situbondo

Dimas Imaniar

Administrasi Publik, FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi

dimasimaniars@gmail.com

Abstrak. Evaluasi pelayanan publik dalam internalisasi nilai islam mencerminkan bahwa internalisasi dan transformasi nilai-nilai agama bisa dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Situbondo pada wilayah publik tanpa labelisasi shari'at Islam secara formal seperti pendapat kelompok integralis, dan tidak juga memisahkan agama dengan pemerintah seperti pendapat kalangan sekularis. Hal itu memperkuat pendapat paradigma simbiotik dalam relasi agama dan pemerintah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan komuntasi. Sampel dipilih menggunakan teknik purposive sampel dimana pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu yakni sumber data dianggap paling tahu tentang apa yang diteliti. Sedangkan analisa data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Aspek komunikasi: Transmisi, kejelasan kebijakan maupun konsistensi kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Situbondo masih belum efektif; Aspek sumberdaya: Sumber daya manusia, informasi dan wewenang dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam internalisasi nilai islam di Kabupaten Situbondo juga masih belum efektif, sumber daya anggaran dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam internalisasi nilai islam di Kabupaten Situbondo juga masih belum mencukupi untuk menjangkau seluruh program pelayanan publik. Aspek disposisi: pelaksanaan pelayanan publik dalam internalisasi nilai islam di Kabupaten Situbondo dapat bekerjasama dengan baik dengan melaksanakan tugas dan wewenangnya masing-masing dengan melekatnya nilai-nilai pesantren, namun terdapat kecenderungan perilaku negatif dari pelaksana pelayanan publik dalam internalisasi nilai islam di Kabupaten Situbondo. Aspek birokrasi pada pelaksanaan pelayanan publik dalam internalisasi nilai islam di Kabupaten Situbondojuga belum efektif karena belum melaksanakan masing-masing tugasnya dan juga belum menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan pada Perbup No 4 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik.

Kata kunci: Evaluasi; Pelayanan Publik; Islam.

Pendahuluan

Kondisi geografis Kabupaten Situbondo memiliki potensi Sumber Daya Alam yang menjanjikan untuk dilestarikan. Kabupaten Situbondo memiliki pemukiman aau kampung, perkebunan, kawasan hutan,perkebunan. Letak kabupaten situbondo di sebelah utara berbatasan dengan selat Madura, sebelah timur perbatasan denga selat Bali, sebelah selatan dengan kabupaten Bondowoso dan kabupaten Banyuwangi, serta sebelah barat berbatasan dengan kabupaten Probolinggo. Kapubapen Situbondo merupakan salah satu Kabupaten di Jawa Timur yang

letaknya berada di ujung timur Pulau Jawa bagian utara dengan posisi antara 7° 35' – 7° 44' lintang selatan dan 11° 30' – 114° 42', sementara Luas kabupaten Situbondo adalah 1.638,50 Km² atau 163.850 Ha, bentuknya memanjang dari barat ke timur lebih kurang 140 Km dan wilayah kecamatan terluas adalah Kecamatan Banyuputih, dengan luas 481,67 Km².

Pertumbuhan ekonomi situbondo selalu tetap tanpa menunjukkan adanya suatu kemajuan yang berarti. Hal tersebut dapat diketahui dari wakil ketua DPRD Situbondo Zeiniye mengatakan, tren pertumbuhan ekonomi cenderung stagnan beberapa tahun terakhir, pada tahun 2017 lalu, dilaporkan tumbuh sebesar 5,0 persen bahkan merunun jika dibandingkan dengan capaian tahun 2016 dimana tahun itu tumbuh 5,02 persen. Untuk mengejar ketinggalan yang terpenting adalah sejauh mana pemerintah kabupaten Situbondo mampu meningkatkan akses masyarakat dalam memperoleh pelayanan untuk mencapai kesejahteraan.

Pelayanan publik di Kabupaten Situbondo yang mana kultur masyarakatnya adalah berbasis pesantren perlu diterjemahkan menurut Peraturan perundang-undangan dan pandangan para ahli. Menurut Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tanggal 10 Juli 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.”

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan pelanggan. Sianipar, mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Menurut Hassel Nogi S. Tangkulisian, Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Publik adalah sekelompok orang (atau satu orang) yang jelas, yang menjalin atau harus menjalin hubungan istimewa dengan perusahaan. Dalam definisi sederhana, publik juga bisa diartikan sebagai banyak orang atau juga umum. Seperti makna dari ruang publik, konsumsi publik, dan lain sebagainya. Menurut Pauline Pudjiastuti Publik adalah orang - orang yang ada di luar keanggotaan, yang juga sangat mungkin tertarik pada isu yang akan dinaikkan. Menurut Bambang Sugiharto & Agus Rachmat W., Publik adalah segala hal serentak bukan apap pun juga, kekuatan yang paling berbahaya serentak sesuatu yang paling tak bermakna, orang bisa saja bicara atas nama publik, tetapi tetap publik itu bukan sosok nyata siapa pun.

Berdasarkan pengertian Keputusan Pemerintah dan Lembaga Administrasi Negara serta para pakar tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa adanya tiga unsur penting dalam pelayanan publik yaitu : 1. Penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah yang meliputi satuan kerja/ satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non

Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi Negara dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik di pusat maupun di daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara (BHMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). 2. Pemberi Pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangudangan. 3. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Dalam keputusan Menpan Nomor : 81 Tahun 1993 yang telah diganti dengan keputusan tahun 2003, juga mengatur tentang standar pelayanan publik. “Bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan”. Adapun hal-hal yang harus diatur dalam standarisasi pelayanan publik minimal mencakup :

1. prosedur pelayanan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan;
2. waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. biaya pelayanan termasuk rinciannya;
4. produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
5. penyediaan sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian pelayanan; dan
6. kompetensi petugas pemberi pelayanan yang didasarkan atas keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Pembahasan

Nilai Islam dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Situbondo

Dalam pelayanan publik ada 2 hal yang perlu diperhatikan sebagai alat pendekatan yang berhubungan dengan etika yaitu “pendekatan teleologi dan pendekatan deontologi”. Pendekatan Teleologi yaitu bertolak dari pemahaman bahwa apa yang baik dan apa yang buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh pejabat publik berdasarkan pada nilai kemanfaatan yang akan diperoleh atau dihasilkan, yaitu baik atau buruk dilihat dari konsekuensi keputusan atau tindakan yang diambil secara komprehensif. Tinjauan menurut Islam dalam hal ini sebagaimana Firman Allah dalam al-Qur-an surat at-Taubah ayat 105: “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasulnya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Maha Mengetahui akan gaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.

Demikian pula Allah berfirman dalam surat Fushilat ayat 46 : “Barangsiapa yang mengerjakan amal yang shaleh maka (pahalanya) untuk dirinya sendiri dan barangsiapa yang berbuat jahat maka (dosanya) atas dirinya sendiri, dan sekali-kali Tuhanmu tidaklah menganiaya hamba-hamba (Nya)”.

Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan ini diukur antara lain dari pencapaian sasaran kebijakan-kebijakan publik seperti pertumbuhan ekonomi, pelayanan kesehatan, kesempatan mengikuti pendidikan, kualitas pelayanan, pemenuhan pilihan-pilihan publik ataupun perwujudan organisasi. Pendekatan ini bermuara pada cara mengembangkan kebaikan bagi diri pejabat dan nilai guna atau mengusahakan yang terbaik bagi publik.

Pendekatan deontologi didasarkan atas prinsip-prinsip moral yang harus ditegakkan karena kebenaran yang ada dalam dirinya dan tidak terkait dengan akibat atau konsekuensi dari keputusan atau tindakan yang telah dilakukan.. Pendekatan ini berdasarkan dan belandaskan pada nilai-nilai moral yang mengikat. Dalam dunia empiris, memasukkan nilai-nilai moral kedalam manajemen pelayanan publik adalah hal yang tidak mudah, karena berkaitan dengan upaya untuk merubah pola pikir birokrat yang telah menjiwei sebagai pejabat birokrasi.

Namun demikian hal tersebut bukan berarti tidak mungkin dan sangat bergantung pada pejabat itu sendiri. Dalam mengambil kebijakan-kebijakan diharapkan selalu mengendepankan aspek moral sehingga kebijakan tersebut mampu mejadi karakter dan membawa dampak positif bagi masyarakat Situbondo. Apabila hal ini telah melembaga dalam diri pejabat, maka kemungkinan mereka tidak akan melakukan sesuatu yang sifatnya dapat merugikan negara seperti korupsi, kolusi dan nepotisme. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini seringkali mengabaikan dan mengecewakan rakyat. Secara konseptual, rakyat kecewa pada birokrasi, karena mereka tidak ditempatkan selayaknya sebagai pelanggan yang pantas mendapatkan jasa pelayanan, padahal mereka merasa telah membayar para birokrat itu baik melalui pajak dan lainnya.

Namun pada kenyataannya jika berkaca pada kasus 2021 yaitu UKL-UPL Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Situbondo, dapat dilihat bahwasannya para birokrat kurang konsern terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat Situbondo. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja mereka seringkali dihadapkan pada proses yang berbelit-belit bahkan antrian yang cukup panjang dan bahkan memakan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan sebuah pelayanan. Lebih dari itu, masyarakat Situbondo dalam menerima pelayanan harus mengeluarkan biaya pelicin agar dapat cepat selesai. Begitu juga para pegawai lebih suka membaca koran daripada melayani, merupakan pandangan yang dapat dijumpai sehari-hari, sehingga muncul stigma negatif yang melekat kepada aparatur publik (pegawai negeri). “Bahwa berhubungan dengan birokrasi berarti berhadapan dengan berbagai prosedur yang berbelit, tidak transparan, memakan waktu lama dan mungkin juga menyebalkan karena sikapnya yang angkuh dan cuek”.

Etika Pelayanan Publik dalam Internalisasi Islam di Kabupaten Situbondo

Dalam sistem pemerintahan menurut Islam, kewenangan peradilan (al-qadha) meliputi tiga wilâyah, yaitu: wilâyah mazhalim, wilâyah qadha, dan wilâyah hisbah. wilayatul hisbah berada di posisi paling bawah dari ketiga wilayah tersebut. Akan tetapi itu bukan berarti hisbah

secara struktural di bawah kewenangan kedua wilayah di atasnya. Wilayahul hisbah memiliki kewenangan dalam hal:

1. Menerima laporan atau pengaduan dalam hal terjadi permasalahan yang berkaitan dengan tiga macam permasalahan: Pertama, terjadinya kecurangan dalam takaran barang (jual beli). Kedua, adanya praktek penipuan dalam barang dagangan atau harga. Ketiga, penundaan pembayaran kewajiban dan hutanghutang oleh seseorang padahal dia sudah mampu membayarnya
2. Mewajibkan orang yang diadukan atau dituduh untuk menepati atau melaksanakan kewajiban-kewajiban yang seharusnya.
3. Kewenangan muhtasib untuk menerima laporan atau tuduhan hanya terbatas pada tuduhan-tuduhan yang masih dalam lingkup permasalahan akad-akad dan muamalat.
4. Muhtasib tidak diperbolehkan menjatuhkan hukuman.

Selanjutnya pada masa Daulat Umayyah, telah mengalami perkembangan yang berarti dalam wilayah hisbah. pada masa inilah wilayah hisbah telah dibentuk menjadi sebuah kewenangan peradilan tersendiri yang terpisah dari pemerintahan khalifah. Lembaga hisbah menjadi salah satu lembaga peradilan yang ada dengan kewenangan mengatur dan mengontrol pasar dari perbuatan-perbuatan yang tidak sesuai dengan syari'at Islam. Akan tetapi menurut sebagian pendapat mengatakan bahwa penamaan resmi lembaga hisbah dan penyebutan istilah muhtasib untuk menunjuk orang yang bertugas menjalankan hisbah mulai dikenal pada masa Khalifah Al-Mahdi pada masa dinasti Abbasiyah. Wilayah hisbah seterusnya tetap eksis terdapat di sebagian besar negara muslim hingga permulaan abad ke dua puluh.

Berdasarkan konsep umum hisbah tersebut, dapat diketahui bahwa dalam ajaran Islam sebagaimana dicontohkan oleh Rasulullah dan para pendahulu Islam, bahwa hisbah dilakukan oleh penguasa resmi atau lembaga resmi yang didirikan pemerintah. Artinya gerakan dakwah hisbah sama dengan dakwah dengan “tangan” yang berarti kekuasaan. Oleh karena itu penerapan hisbah sebagaimana dipahami dan dilakukan oleh ormas radikal, dengan cara menghakimi atau menghukum secara langsung terhadap orang-orang yang melakukan kemunkaran adalah tidak tepat di Indonesia, karena ada yang lebih berhak untuk melakukannya yaitu pemerintah. Selain itu, dampak dari tindakan tersebut menonjolkan sisi kekerasan ajaran Islam, bukan kedamaian.

Dengan kata lain, ketegasan dalam menyampaikan *amar ma'rûf dan nahy munkar* bukan berarti menghalalkan cara-cara yang radikal. Implementasinya harus dengan strategi yang halus dan menggunakan metode *tadarruj* (bertahap) agar tidak menimbulkan permusuhan dan keresahan di masyarakat. Penentuan strategi dan metode *amar ma'rûf nahy munkar* harus mempertimbangkan kondisi sosial masyarakat yang dihadapi. Jangan sampai hanya karena kesalahan kecil dalam menyampaikan *amar ma'rûf nahy munkar* justru mengakibatkan kerusakan dalam satu umat dengan *social cost* yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian, menyimpulkan bahwa terdapat 3 nilai dan sikap yang dianut bersama terdiri dari :

1. Nilai-nilai politis yaitu sikap netralitas birokrasi, kebebasan dan keadilan;
2. Nilai-nilai administratif yaitu efektifitas, efisiensi, kepedulian dan pertanggungjawaban; dan

3. Nilai-nilai bersama yaitu adanya komitmen terhadap inisiatif bersama untuk berperang memberantas korupsi melalui gerakan anti korupsi, penyuapan/sogok dan pemberian upeti/hadiah secara multidimensional, dan penanaman kesadaran diri untuk mentaati norma dan aturan serta program-program etika pelayan publik.

Komitmen bersama ini harus direalisasikan untuk membersihkan citra birokrasi yang lekat dengan budaya korupsi, kolusi dan nepotisme. Satu aspek yang tidak dapat diabaikan mengenai persoalan nilai dan sikap yang dianut bersama tersebut diatas, yaitu adanya ketidaksesuaian atau kesenjangan antara nilai-nilai yang diekspresikan dengan perilaku yang ditunjukkan birokrat, ternyata tidak menyebabkan nilai-nilai tersebut menjadi kurang relevan, namun justru mendorong proses internalisasi nilai dan sikap tersebut.

Dakwah Struktural dalam Pelayanan Publik

Dakwah struktural ini dipandang strategis dalam upaya transformasi nilai islam ke ruang publik, terutama dalam konteks ke-Indonesia-an. Dalam pandangan Zuhairi Mishrawi, setidaknya ada tiga solusi alternatif gerakan moderat untuk memperkuat Pancasila sebagai ideologi bangsa dan sangat sesuai jika diterapkan di Kabupaten Situbondo. Pertama, model gerakan pada wilayah diskursus keagamaan yang bercorak pluralis dan toleran. Kedua, model gerakan pada wilayah sosial-ekonomi yang dapat memperbaiki ketimpangan ekonomi, sebagai salah satu jendela kekerasan antar etnis. Ketiga, model gerakan pada wilayah politik kebijakan publik. Menurutnya pada masyarakat yang menjunjung demokrasi, kebijakan publik menjadi salah satu aturan terpenting dalam membangun masyarakat yang toleran. Tujuan dakwah dapat bersinergi dengan tujuan kebijakan publik yang dapat disebut sebagai wujud paradigma simbiotik. Pada saat melakukan transformasi nilai Islam ke ruang publik, nilai dan kepentingan akan berhadapan dengan sifat dasar ruang publik yang netral, dengan demikian proses transformasi selalu akan dipenuhi negosiasi. Negosiasi ini pasti terjadi, karena ruang publik yang dihuni oleh nilai yang beragam tidak serta merta dapat menerima masuknya satu nilai tertentu yang masih memiliki keprivatannya.

Untuk itu, transformasi nilai agama pertama-tama akan menjadi modal sosial terlebih dahulu, barulah kemudian menjadi regulasi publik. Modal sosial dalam perbincangan ilmu sosial telah menjadi diskursus penting, dan dibicarakan sebagai penentu penataan sosial. Konsepsi modal sosial menurut Fukuyama dan Putnam pada dasarnya adalah segala ihwal jaringan sosial yang memiliki makna. Aspek-aspek jaringan sosial, norma sosial, pertukaran dan norma sosial yang mentautkan kebersamaan dalam rangka mencapai tujuan bersama, masuk dalam kategori ini. Dengan demikian, nilai agama pada dirinya memiliki makna dan mengikat kebersamaan termasuk dalam kategori modal sosial. Hanya saja, ketika ia masih memiliki unsur privat (nilai bagi ummatnya sendiri), ia hanya menjadi modal sosial yang terbatas. Proses transformasi pada kebijakan publik adalah proses menjadikan modal sosial agama tertentu menjadi modal sosial semua penghuni ruang publik dengan upaya objektifikasi nilai yang akan dipublikan. Untuk mengetahui bagaimana peran modal sosial pada ruang publik, pemikiran Putnam dapat dijadikan rujukan. Putnam membuat terminologi modal sosial ke dalam dua jenis, yaitu: modal sosial tali

pengikat (bonding social capital) yang diartikan sebagai jenis-jenis modal sosial yang fungsinya lebih eksklusif dan modal sosial tali penghubung (bridging social capital). Pada proses lahirnya kebijakan shari'atisasi melalui perda daerah seperti dijelaskan di atas, telah terjadi artikulasi modal sosial tali pengikat (bonding social capital) menjadi modal sosial tali penghubung (bridging social capital) yang dapat dimaknai sebagai perubahan modal sosial menjadi kekuatan politik yang signifikan, terutama dalam penguasaan regulasi khas Shari'at. Namun model transformasi seperti itu tidak akan menghasilkan ruang publik yang menghargai kemajemukan, malah sebaliknya akan menghasilkan masalah baru seperti disintegrasi dan konflik ideologis. Sebaliknya, model transformasi sekular akan meniadakan modal sosial sebagai salah satu daya penggerak masyarakat. Padahal tujuan utama dari penetapan kebijakan publik yaitu manfaat dan untuk tertib sosial atau demi pembangunan sebagai upaya mengejar ketertinggalannya³⁹ dan untuk membangun tertib kehidupan publik.

Pola Kerja Menurut Islam

Islam merupakan agama langit yang diturunkan Allah swt melalui Nabi Muhammad saw sebagai Rasul-Nya. Islam yang sudah dipahami secara umum maknanya sejahtera. Ajaran Islam menghendaki umat manusia yang beriman dan bertqwa kepada Allah dapat menjadikan dirinya sebagai khalifah-Nya. Artinya di mana setiap manusia yang beriman dan bertaqwa kepada-Nya dapat memakmurkan bumi untuk mencari kebutuhan hidup. Memakmurkan bumi merupakan sebuah keseimbangan hidup di dunia menuju ke akhirat kelak.

Bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil tujuan utamanya adalah mencapai keridhaan Allah swt. Tidak ada pilihan lain sehingga kita harus pergi setiap pagi menuju ke tempat pekerjaan semata-mata Dia sebagai tujuan hidup. Dunia ini hanya sebagai tempat yang penuh tipu daya, akan tetapi sebaik-baik tipu daya adalah Allah swt. Apabila seseorang yang bekerja dengan tujuan Allah semata tidak ada pekerja yang sulit untuk dikerjakan dan diselesaikan. Banyak orang yang telah bekerja dengan sekuat tenaga baik lahir maupun batin, tetapi pekerjaan yang telah dilakukan tidak pernah disyukuri. Padahal kita ini hidup di dunia dalam pengawasan Allah, di mana dan kemana kita pergi dann bekerja Allah selalu bersama kita. Kenapa manusia sangat kurang mensyukuri nikmat Allah yang telah diberikan. Menurut pandangan al-Qur'an sebagai pedoman hidup "manusia adalah sombong" dan "manusia adalah makhluk yang paling banyak membantah terhadap Allah".

Dalam melayani masyarakat sebagai objek pekerjaan adalah dengan pelayanan prima. Pelayanan prima artinya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Waktu yang telah ditentukan dilaksanakan dengan baik, tidak mengedepankan kepentingan pribadi dan keluarga. Dalam pelayanan ini Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Situbondo yang bekerja di birokrasi sebahagian belum menunjukkan sikap sebagai pelayan masyarakat dan ada sebahagian masih arogansi dan materialistis. Karena dengan pelayanan prima akan dirasakan kenyamanan, ketertiban, keindahan, keserasian dan tidak berbelit-belit. Tugas ini adalah sebagai tanggung jawab yang telah diberikan oleh pemerintah secara porposional sehingga akan melahirkan manajemen yang sinergik bagi masyarakat secara luas. Pegawai Negeri Sipil telah dapat memberikan (*care*)

pelayanan yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Di sinilah kita dapat melihat pelayanan (*serve*) yang memuaskan bagi kepentingan masyarakat. Masyarakat tidak merasa dirugikan (*fair*) dalam menerima pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

Kesimpulan

Internalisasi dan transformasi nilai agama yang prosedural dan konstitusional dapat dilakukan melalui pelayanan publik. Nilai-nilai agama pada wilayah publik adalah nilai-nilai agama yang sudah mengalami objektifikasi, sehingga menjadi modal sosial. Upaya tersebut dalam pandangan ilmu dakwah disebut dakwah struktural. Sedangkan dakwah struktural hanya dapat dilakukan dengan berdasar pada paradigma islam simbiotik. Menurut pandangan Islam tugas sesuai dengan perintah Allah SWT. adalah ibadah dan akan mendapat pahala. Melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan perintah Allah Swt. bukanlah ibadah dan akan mendapat dosa. Segala yang pekerjaan harus dimulai dengan niat, karena niat itu adalah kata hati. Kata hati tidak dapat diganggu gugat oleh orang lain. Setiap perbuatan yang kita lakukan adalah dengan niat, apabila niat baik akan melahirkan perbuatan yang baik dan apabila niat buruk akan melahirkan perbuatan buruk pula. Pada tiap jiwa manusia ada pengawas yang tidak dapat dilihat dengan mata yaitu Rakib dan Atid. Malaikat ini duduk disebelah kanan dan kiri manusia. Mereka berdua adalah pengawas setiap perbuatan manusia. Baik akan dicatat baik dan buruk akan dicatat buruk. Diakui bahwa evaluasi pelayanan publik dalam internalisasi nilai Islam seperti di Kabupaten Situbondo, bukan tanpa resiko negatif yang menjadi titik lemah dakwah dengan pendekatan struktural. Diantara kelemahannya cenderung terjadi formalitasisasi, elitisasi, politisasi dan komersialisasi agama.

Daftar Pustaka

- Amal, Taufik Adnan dkk., *Politik Shariat Islam di Indonesia hingga Nigeria*, Jakarta: Pustaka Alvabet, 2004.
- Ismail, Faisal. *Pijar-Pijar Islam Pergumulan Kultur dan Struktur*. Jakarta: Badan Litbang Agama dan Diklat Keagamaan, 2002
- Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tanggal 10 Juli 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa Pelayanan Publik.
- K.H. Toto Asmara, (2002), *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Gema Insani, Jakarta, hlm.15.
- LAN.TAP.MENPAN, NO.63, Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tahun 2003.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press. Moenir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Yogyakarta: Pembauran.
- Mishrawi, Zuhairi. “*Ideologi Negara dalam Tantangan*”, BASIS No.01- 02 Tahun ke-56, Januari-Februari 2007