

## **EFEKTIFITAS PELAYANAN TERPADU DALAM PERIZINAN MENDIRIKAN BANGUNAN GUNA MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SINJAI**

**Megawati<sup>1</sup>, Rahmiati<sup>2</sup>**

UIN Alauddin Makassar<sup>1</sup>, UIN Alauddin Makassar<sup>2</sup>

Email: [megawati@uin-alauddin.ac.id](mailto:megawati@uin-alauddin.ac.id)<sup>1</sup>, [rahmiati@uin-alauddin.ac.id](mailto:rahmiati@uin-alauddin.ac.id)<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Birokrasi dibangun untuk melayani masyarakat sebagaimana pegawai negeri sipil selaku aparatur negara yang berfungsi sebagai pelayan masyarakat. Memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk yang membutuhkan merupakan sebuah kewajiban bagi aparatur negara Indonesia. Untuk itu, penelitian ini menganalisa tentang bagaimana konsep dan standar pelayanan serta mekanisme/alur pengaduan masyarakat terhadap pelayanan terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai, selain itu, menganalisa juga bagaimana perspektif Hukum Tata Negara Islam dalam isu ini. Jenis penelitian deskriptif kualitatif lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan jenis pendekatan yuridis normatif dan teologis normatif. Sumber data penelitian yaitu data primer berupa wawancara dan sekunder berupa buku-buku. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Konsep pelayanan perizinan IMB terdiri dari dasar hukum, persyaratan, alur dan mekanisme pelayanan, 2) Mekanisme alur pengaduan masyarakat telah disediakan sarana pengaduan dalam dua cara yaitu pengaduan secara langsung dan pengaduan tidak langsung, 3) Perspektif Hukum Tata Negara yaitu memiliki pesan moral Islam dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat 2) Pemerintah memberikan DPMPTSP untuk tetap menjaga konsistensi pelayanan perizinan yang baik. 3) Pemerintah harus lebih meningkatkan penerapan prinsip-prinsip islami dalam melakukan pelayanan

**Kata Kunci:** Pelayanan, Perizinan, Mendirikan Bangunan.

### **Abstract**

*Bureaucracy is built to serve the community like a civil servant as a state apparatus that functions as a public servant. Providing services to every citizen and population in need is an obligation for the Indonesian state apparatus. For this reason, this study analyzes how service concepts and standards as well as the mechanism / flow of complaints from the community towards integrated services in building construction permits at the Sinjai District Investment and Integrated Services Office, and also analyzing the perspective of Islamic Constitutional Law in this issue. Types of qualitative descriptive field research using the type of normative and theological normative juridical approaches. Sources of research data are primary data in the form of interviews and secondary in the form of books. The results of this study indicate that: 1) The concept of IMB licensing service consists of legal basis, requirements, flow and service mechanism, 2) The mechanism of public complaints flow has been provided by means of complaints in two ways, namely direct complaints and indirect complaints, 3) Legal Perspective The State Administration is having Islamic moral messages in realizing the quality of public services. Therefore, the Government needs to increase socialization to the community 2) The Government provides DPMPTSP to maintain good consistency of licensing services. 3) The government must further enhance the application of Islamic principles in providing services.*

**Keywords:** Services, Licensing, Building Construction

## A. Pendahuluan

Memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk yang membutuhkan merupakan sebuah kewajiban bagi aparatur negara Indonesia. Hal ini juga merupakan amanat dari Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.<sup>1</sup> Memperhatikan esensi dari maksud ini dapat digarisbawahi bahwa antara harapan pemerintah Indonesia dengan tujuan utama syariat Islam adalah bagaikan bola mata dengan selaputnya.

Meskipun sistem hukum Indonesia bukan Islam, tetapi nilai-nilai Islam tidak dinafikan masuk dalam sistem pemerintahan. Indonesia terus berbenah diri agar kehidupan berbangsa dan bernegara sesuai nilai-nilai Pancasila. Nilai-nilai tersebut jika dilihat secara objektif tentu memiliki banyak kesamaan dengan asas dan prinsip syariat Islam agar menjadi *khaira ummah* (ummat yang terbaik). Salah satu perbuatan baik yang dianjurkan dalam Al Qur'an adalah memberikan pelayanan terbaik kepada sesama umat manusia. Hal ini pula telah diatur dan dijelaskan dalam salah satu ayat al-Qur'an yang menjadikan pendorong dan/ atau memotivasi umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama sebagaimana Allah swt berfirman dalam QS al- Maidah/ 5: 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ

Terjemahnya: Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah swt amat berat siksa- Nya.<sup>2</sup>

Berdasarkan firman Allah swt di atas tersebut, sebagai umat manusia diperintahkan untuk saling tolong-menolong dalam kebaikan yaitu mengerjakan kebajikan dan takwa dan bukan sebaliknya. Melanggar ketentuan apa yang diperintahkan oleh Allah swt, maka siksaan yang begitu berat akan menimpa. Hal ini ditegaskan di ayat terakhir bahwa "Sesungguhnya Allah swt amat berat siksa- Nya". Sehingga selama perbuatan yang

<sup>1</sup> Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>2</sup> Kementerian Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: Cordoba Internasional- Indonesia, 2016), h. 209.

dilakukan tidak melanggar, interaksi dapat dilakukan dengan siapa pun dan kapan pun. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sebuah kewajiban bagi aparatur pemerintah dan kewajiban ini harus dilakukan secara profesional, prima dan tanpa pandang bulu. Pegawai Negeri Sipil bertindak mewakili pemerintah digolongkan sebagai *ulilamri* yaitu pemimpin yang diangkat untuk melayani masyarakat luas pada bidang yang menjadi kompetensinya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing institusi yang diatur di dalam administrasi publik.

Berbicara mengenai fungsi pelayanan, maka di tangan pemerintahlah terdapat tanggung jawab pelayanan terhadap berbagai kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, fungsi pelayanan jasa publik, jasa pasar serta pelayanan sipil dan fungsi pemberdayaan masyarakat menjadi tugas utama organisasi pemerintah yang tetap patuh hukum dan menegakkan keadilan.

Kompleksnya urusan yang ditangani dan banyaknya unit-unit yang ada dalam struktur organisasi pemerintahan daerah, sistem kelembagaan dalam pelaksanaan otonomi daerah akan sangat menentukan efektifitas tugas-tugas yang dimiliki serta tercapainya tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dari dasar inilah penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu sangat dibutuhkan.

Selama ini pemerintah sebagai perangkat birokrasi dinilai masyarakat cenderung berbelit-belit, lama, regulasi yang tidak fleksibel serta dengan persyaratan yang rumit. Hal ini dapat pula dilihat dari pernyataan Ombudsman RI yang menyebutkan instansi Pemerintah Daerah adalah yang paling banyak dilaporkan oleh publik. Hal ini disampaikan oleh Ketua Ombudsman RI Amzulian Rifai dalam Refleksi 2017 dan Proyeksi 2018 Ombudsman. Selain itu, menurutnya tingkat kepatuhan juga memang masih rendah.<sup>3</sup>

Pemerintah Daerah menjadi lembaga dengan keluhan terbanyak sepanjang 2017. Menurut catatan Ombudsman RI, ada 3.427 laporan masyarakat yang mengadukan

---

<sup>3</sup> Tsarina Maharani (Detik News), *Pelayanan Pemda Paling Banyak Dikeluhkan Warga ke Ombudsman di 2017*. Diakses melalui internet <https://news.detik.com/berita/d-3800541/pelayanan-pemda-paling-banyak-dikeluhkan-warga-ke-ombudsman-di-2017>, 2018, diakses 16 Juli 2018.

pemerintah daerah. Jumlah itu setara 42,3 persen dari seluruh laporan masyarakat kepada Ombudsman. Ketua Ombudsman RI, Amzulian Rifai mengatakan, sama seperti 2016, jumlah keluhan terhadap Pemerintah Daerah paling tinggi karena keluhan itu diakumulasi dari seluruh Pemerintah Daerah seIndonesia dikumpulkan ke pusat. Tak hanya jumlah laporannya yang tinggi, tingkat kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap pemenuhan standar layanan kepada masyarakat juga terbilang masih rendah.<sup>4</sup>

Ombudsman menilai tingkat kepatuhan lembaga negara dalam melayani publik pada rentang Mei-Juli 2017. Penilaian kepatuhan serentak dilakukan di Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah. Di Pemerintah Daerah dilakukan kepada 22 Provinsi, 45 Pemerintah Kota dan 107 Pemerintah Kabupaten. Survei kepatuhan terhadap Pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman terhadap Pemerintah Kabupaten di Indonesia menunjukkan 44,86 persen berada dalam zona kepatuhan terendah.

Pemerintah Kabupaten memang paling besar yang berada di zona merah dalam kepatuhan melayani publik. Sebanyak 44,86 persen atau 48 Pemerintah Kabupaten masuk dalam zona merah. Zona kuning, dihuni 46 Pemerintah Kabupaten atau setara 42,99 persen. Hasilnya, mereka memahami standar pelayanan publik, namun tak melibatkan masyarakat dalam menyusun produk layanan publik.

Masyarakat memiliki ruang yang sempit untuk ikut berpartisipasi dalam meningkatkan produk layanan yang dibuat pemerintah. Situasi ini jelas merugikan masyarakat. Seharusnya birokrasi dibangun untuk melayani masyarakat sebagaimana Pegawai Negeri Sipil selaku aparatur negara yang berfungsi sebagai pelayan masyarakat, bukan sebaliknya sebagai pihak yang meminta untuk dilayani oleh masyarakat, terlebih dalam menghadapi era globalisasi ini yang penuh dengan tantangan dan peluang dimana kesempatan besar terbuka lebar untuk berbenah dan berlomba-lomba dalam meningkatkan proses pemberian pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Salah satu jenis izin yang dilimpahkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Sinjai yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB), berdasarkan Peraturan Bupati Sinjai Nomor 45 Tahun 2012 tentang pelimpahan sebahagian kewenangan pengelolaan dan penandatanganan izin mendirikan bangunan dari unit Kerja Teknis kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

---

<sup>4</sup> Muhammad Nur Rochmi (Beritagar), 2018, *Pemerintah Daerah Menjadi Pelayan Publik Terburuk*. Diakses melalui internet <https://beritagar.id/artikel/berita/pemerintah-daerah-menjadi-pelayan-publik-terburuk>, diakses 16 Juli 2018.

Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Sinjai.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengobservasi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Sinjai dan sengaja mengangkat judul mengenai “Efektifitas Pelayanan Terpadu dalam Perizinan Mendirikan Bangunan Guna Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)”.

## **B. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif lapangan (*field research*). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berupaya menganalisis kehidupan sosial dengan menggambarkan dunia sosial dari sudut pandang atau interpretasi individu (informan) dalam latar alamiah. Jenis pendekatan adalah pendekatan yuridis normative dan pendekatan teologis normatif berarti pendekatan kewahyuan atau pendekatan keagamaan dengan melandaskan pada sumber-sumber hukum Islam. Sumber data terdiri dari sumber data primer, yaitu data dan informasi yang diperoleh dari penelitian lapangan secara langsung melalui wawancara dan sumber data sekunder, yaitu sumber data tambahan yang diambil dari kajian pustaka berupa buku, jurnal dan referensi-referensi lainnya. Penelitian ini akan dilakukan di Kelurahan Biringere, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai.

## **C. Hasil dan Pembahasan**

### **1. Konsep dan Standar Pelayanan Terpadu dalam Perizinan Mendirikan Bangunan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai**

Izin Mendirikan Bangunan atau yang disingkat IMB memiliki peran penting bagi pembangun rumah. Hal ini berfungsi untuk mendapatkan kepastian hukum pada bangunan yang dibangun sehingga ketika bangunan tersebut berdiri, tidak akan mengakibatkan gangguan atau hal yang merugikan kepentingan orang lain. Salah satu dasar hukum penyelenggaraan perizinan mendirikan bangunan adalah Peraturan Daerah Sinjai Nomor 20 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dan mengenai pelayanan perizinan di atur pula dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak

Pidana Korupsi dan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar serta dalam upaya Pemerintah Kabupaten Sinjai khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai untuk mencegah terjadinya praktik Pungutan Liar (PUNGLI) dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan perizinan, baik oleh oknum aparat pemerintah maupun yang mengatasnamakan aparat pemerintah diatur bahwa:

- a. Dalam rangka meningkatkan integritas Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Sinjai, maka segala bentuk kegiatan yang terindikasi adanya PUNGLI akan ditindak tegas sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
- b. DPMPTSP Kabupaten Sinjai memiliki sistem pelayanan perizinan melalui Teknologi Informasi (Website) yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk melakukan pendaftaran perizinan dalam rangka mengurangi intensitas pertemuan langsung.
- c. Memberi akses seluas-luasnya kepada masyarakat terhadap standar pelayanan dan persyaratan perizinan secara jelas dan transparan melalui media informasi yang ada di DPMPTSP Kabupaten Sinjai.
- d. Melakukan sistem pengawasan internal di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Sinjai dalam upaya mencegah terjadinya praktik pungutan liar.
- e. Membuka akses layanan pengaduan bagi masyarakat baik secara langsung, melalui telepon (0482) 22450, Hp. 082347746464 ataupun melalui email: [dpmptsp.sinjai@gmail.com](mailto:dpmptsp.sinjai@gmail.com) untuk penyampaian keluhan dan pengaduan.
- f. Merahasiakan dan menjaga identitas pelapor dan melakukan respon secara cepat terhadap pengaduan dan laporan yang disampaikan.

Adapun persyaratan untuk mengajukan IMB perlu diperlukan dokumen-dokumen sebagai prasyarat kelengkapan yang nantinya diperiksa kesesuaiannya oleh petugas yang bersangkutan. Adapun persyaratan dokumen- dokumen yang harus dipenuhi dalam pengurusan perizinan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, bahwa “Syarat-syarat untuk mengurus IMB di sini sangat mudah, mekanisme dan alurnya tidak berbelit-belit, dimana alurnya sudah jelas didukung oleh petunjuk-petunjuk banner atau spanduk-spanduk yang mengarahkan dengan

mudah mengikuti alur pengurusan tersebut”<sup>5</sup>, berikutnya “Tidak terlalu banyak persyaratan berkas yang harus dilengkapi untuk mengurus IMB, syarat tersebut memang penting untuk dilengkapi agar betul-betul surat izin ini mendapat legalitas yang sah.”<sup>6</sup> Wawancara terhadap masyarakat tersebut yang telah mengurus penerbitan surat IMB ini semuanya setuju dan menyatakan bahwa segala persyaratan di atas tidak rumit untuk diurus dan didapatkan karena hal ini juga merupakan bagian dari pentingnya legalitas surat izin yang diterbitkan nantinya.

Dalam penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai telah menetapkan Maklumat Pelayanan sebagai berikut: “Dengan ini kami menyatakan sanggup meyenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku .” Janji layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai sebagai berikut: “DPMPTSP siap melayani masyarakat dengan ramah, mudah, cepat pasti dan transparan”

## **2. Mekanisme/Alur Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpad dalam Perizinan Mendirikan Bangunan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai**

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sugiyono Dayat, M.Si sebagai Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan menjelaskan mengenai alur dan mekanisme pelayanan perizinan mendirikan bangunan, Sugiyono Dayat M,Si menjelaskan<sup>7</sup> “alur dan mekanisme pelayanan perizinan mendirikan bangunan yaitu, pertama pemohon datang ke loket Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pemohon memasukkan berkas permohonan perizinan pada loket setelah mengisi formulir dan menandatangani blanko permohonan kemudian melengkapi persyaratan sesuai dengan syarat perizinan yang dimohon dan menyerahkan syarat-syarat atau dokumen tersebut dengan menceklis tabel

---

<sup>5</sup> Muhlis, Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Timur, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 24 Januari 2019.

<sup>6</sup> Rosmawati, Masyarakat, Wawancara, Kecamatan Sinjai Tengah, Kabupaten Sinjai, pada tanggal 26 Januari 2019.

<sup>7</sup> Sugiyono Dayat, M.Si, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, Wawancara, Sinjai, tanggal 23 Januari 2019

persyaratan yang ada di lembar belakang blanko permohonan, kemudian Petugas Loker melakukan verifikasi”

Selanjutnya, Pengaduan masyarakat terhadap pelayanan terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan dikelola oleh Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dalam melaksanakan dan memberikan informasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan serta penanganan atas pengaduan masyarakat. Hal ini sesuai dengan tugas pokok Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan meliputi:

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan;
- b. menyusun standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kegiatan pada Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan;
- c. melakukan pemberian layanan informasi pelayanan perizinan dan non perizinan melalui pusat layanan informasi;
- d. melakukan sosialisasi dan penyuluhan atas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- e. melakukan identifikasi terhadap pengaduan perizinan dan non perizinan;
- f. melakukan pengolahan, menganalisis, merumuskan masalah dan melaksanakan penanganan pengaduan perizinan dan non perizinan;
- g. melakukan koordinasi dengan pihak terkait dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan perizinan dan non perizinan;
- h. menyusun laporan penanganan pengaduan perizinan dan non perizinan;
- i. melakukan dan menyusun laporan hasil survey kepuasan masyarakat secara berkala;
- j. menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan; dan
- k. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan berkaitan dengan tugas pokok organisasi guna mendukung kinerja organisasi.

Alur pengaduan dapat dilakukan oleh masyarakat dalam hal ini disebut sebagai Pemohon. Pemohon yang akan mengajukan pengaduan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

- (1) Pengaduan langsung:

- a. Datang langsung ke kantor DPMPTSP dengan mengisi format pengaduan dan konsultasi dengan petugas.
- b. Melalui surat yang ditujukan kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Sinjai.
- c. Melalui kotak pengaduan

(2) Pengaduan tidak langsung

- a. Melalui telepon dan sms ke nomor 085240594367 dan (0482) 21059/22450.
- b. Faksimile: (0482) 22450
- c. Email: [dpmptpsinjai@gmail.com](mailto:dpmptpsinjai@gmail.com)
- d. Website: [ptsp.sinjaikab.go.id](http://ptsp.sinjaikab.go.id)
- e. <https://dpmptpsinjai.id>

Hasil wawancara dengan Nurlina<sup>8</sup> selaku Kepala Seksi Informasi menuturkan bahwa “Penanganan pengaduan secara langsung dilakukan pemohon dengan datang langsung ke kantor DPMPTSP dan menuju ke loket informasi. Pada loket informasi ini, petugas memberikan informasi tentang tata cara pengaduan dan menerima lembar saran dan penilaian (IKM) pelayanan DPMPTSP saat mengambil izin yang telah selesai, Pemohon mengisi lembar tersebut dan mengembalikannya kepada petugas loket pengambilan Izin. Setelah petugas menerima berkas pengaduan selanjutnya surat pengaduan yang akan diklasifikasikan berdasarkan materi dan bidang pengaduan terkait. Pengaduan yang masuk dikoordinasikan dengan Bidang Penyelenggaraan Pelayanan. Petugas memproses pengaduan dengan melaksanakan rapat dengan tim teknis/OPD terkait dan dilakukan peninjauan lokasi bilamana diperlukan. Hasil rapat dituangkan dalam Berita Acara Pengaduan dan langsung ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP Jawaban pengaduan dari Bidang Penyelenggaraan Pelayanan akan dituangkan dalam bentuk surat jawaban pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP kemudian jawaban Berita Acara Pengaduan diproses. Selanjutnya, surat jawaban pengaduan yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP akan disampaikan dan diserahkan kepada pemohon yang mengajukan pengaduan secara langsung melalui loket penyerahan pengaduan atau via telpon.”

Selanjutnya, Nurlina memaparkan bahwa Ada beberapa masyarakat telah

---

<sup>8</sup> Nurlina, Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan, Wawancara, Sinjai, pada tanggal 23 Januari 2019

melakukan pengaduan pada periode bulan Februari 2018 yaitu sebanyak 13 (tiga belas) orang. Hal ini dikarenakan surat Izin Mendirikan Bangunan yang telah diurus oleh pemohon hilang. Hilangnya surat izin tersebut dikarenakan pemohon terlalu lama mengambil IMB tersebut yang menyebabkan surat tersebut tercecer mengingat banyaknya jumlah surat izin yang menumpuk dalam satu ruangan. Tetapi, pihak kantor DPMPTSP Kab. Sinjai bersedia membuat dan menerbitkan kembali serta menyerahkan kepada pemohon tanpa biaya lagi. Penulis melihat angka pengaduan masyarakat sebanyak 13 (tiga belas) pengaduan yang terjadi di bulan Februari dimana alasan pengaduan atas pelaporan tersebut adalah karena surat Izin Mendirikan Bangunan yang telah diterbitkan tercecer atau hilang menunjukkan bahwa pegawai Kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai kurang tertib administrasi karena meskipun begitu banyak dokumen pengurusan yang belum diambil oleh pemohon dalam jangka waktu yang lama seharusnya pegawai tetap menyimpan dengan baik surat Izin Mendirikan Bangunan tersebut sehingga pengaduan dengan alasan seperti ini dapat dihindarkan.

### **3. Perspektif Hukum Tata Negara Islam Terhadap Pelayanan Terpadu dalam Perizinan Mendirikan Bangunan di Kantor DPMPTSP dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik**

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sebuah kewajiban bagi aparatur pemerintah dan kewajiban ini harus dilakukan secara professional, prima dan tanpa pandang bulu. Pegawai Negeri Sipil bertindak mewakili pemerintah digolongkan sebagai *ulilamri* yaitu pemimpin yang diangkat untuk melayani masyarakat luas pada bidang yang menjadi kompetensinya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing institusi yang diatur di dalam administrasi publik. Allah swt berfirman dalam QS.Al-Nisa/ 4: 58.

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا

بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعْمًا يَعْظُمُ بِهِ ۖ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝٨

Terjemahnya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.<sup>9</sup>

Allah swt menjelaskan ganjaran yang besar bagi orang-orang yang beriman dan beramal saleh. Yang paling menonjol diantara amal- amal itu ialah menyampaikan amanat dan menetapkan perkara diantara manusia dengan cara yang adil. Di dalam ayat ini Allah swt memerintahkan kedua amal itu.

Berbicara mengenai fungsi pelayanan, maka di tangan pemerintahlah terdapat tanggung jawab pelayanan terhadap berbagai kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, fungsi pelayanan jasa publik, jasa pasar serta pelayanan sipil dan fungsi pemberdayaan masyarakat menjadi tugas utama organisasi pemerintah yang tetap patuh hukum dan menegakkan keadilan.

Dari hasil *takhrij* terdahulu, diketahui bahwa hadis-hadis tentang keharusan menjalankan amanat bagi seorang pemimpin berjumlah 11 buah hadis. Masing-masing di *takhrij* oleh Imam Bukhari, Imam Muslim, Imam Abu Dawud, Imam al-Turmuzy dan Imam Ahmad bin Handal periwayatnya secara lafal. Hanya saja, ditemukan *ziyadah* dari sebagainya riwayat tersebut. Untuk lebih jelaslah hadis yang menjadi obyek kajian di sini adalah:

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Artinya: “Kalian adalah pemimpin dan kalian akan diminta tanggung jawab atas kepemimpinan itu.”<sup>10</sup>

Bahwa semua pemimpin akan dimintai tanggung jawab masing-masing, dan wajib atasnya untuk bertanggung jawabkan jabatan kepemimpinan tersebut. Jadi, tekstual hadis tersebut adalah kewajiban setiap pemimpin untuk tanggung jawab. Dengan demikian, teksual hadist di atas menunjukkan tentang keharusan seorang pemimpin untuk menjalankan tugasnya dengan sebaik mungkin, karena suatu saat

<sup>9</sup> Kementerian Agama RI, *al- Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Nur Al- Huda, 2014), h.34.

<sup>10</sup> Shihab al-Din Ibnu Hajar al- Asqalaniy, *Fath al- Bary Bisyarh Shahih al- Bukhari*, juz V (Libanon: Dar al- Ma'rifah,t.th), h. 211.

akan dimintai pertanggungjawaban. Tanggungjawab yang harus ditunaikan oleh pemimpin, mendakan bahwa amanat harus ditunaikan dengan sebaik-baiknya.<sup>11</sup>

Secara leksikal, kata amanat berarti tenang dan tidak takut. Kalau begitu, berarti setiap pemimpin harus menjalankan amanat, yakni menunaikan hak-hak manusia yang berhubungan dengannya. Dapat pula dikatakan bahwa amanat disini adalah suatu sifat dan sikap pribadi yang tulus hati dan jujur dalam melaksanakan sesuatu yang dipercayakan kepadanya.<sup>12</sup>

Implikasi diberbagai anugerah Allah swt adalah bahwa seluruh anugerah tersebut bukanlah milik manusia. Manusia hanyalah perantara Allah swt yang memberikan anugerah kepada orang lain. Allah swt telah menganugerahkan kenikmatantersebut dengan tujuan agar Dia mengelola hamba-hambanya melalui tangan manusia. Manusia tidak boleh lupa bahwa Allah telah berbuat baik kepadanya dan karenanya dia juga harus berbuat baik kepada orang lain. Jika tidak, maka keutamaan-keutamaannya akan diambil darinya.

## D. Penutup

### 1. Kesimpulan

Konsep dan standar pelayanan terpadu dalam Perizinan Mendirikan Bangunan di kantor DPMPTSP Kabupaten Sinjai pada umumnya sudah dilakukan secara efektif sesuai dengan konsep dan standar pelayanan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik walaupun masih terdapat kekurangan. Keefektifan ini terdiri dari persyaratan pelayanan yang tidak rumit, mekanisme pelayanan yang tidak berbelit-belit, pelayanan pegawai ramah dan baik, biaya atau tarif pelayanan sudah sesuai dengan jumlah retribusi yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sinjai Nomor 20 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan tergolong dapat dijangkau masyarakat, dan jangka waktu terbitnya surat izin IMB sudah tepat waktu, serta didukung dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai.

Mekanisme alur pengaduan masyarakat terhadap pelayanan terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan telah disediakan sarana pengaduan dalam dua cara yaitu pengaduan secara langsung dan pengaduan tidak langsung, sehingga ada

<sup>11</sup> Shihab al-Din Ibnu Hajar al- Asqalaniy, *Fath al- Bary Bisyarh Shahih al- Bukhari*, h.169.

<sup>12</sup> Hamzah Ya'kub, *Etika Islam Cetakan VII*, ( Bandung: CV. Diponegoro, 1996), h. 98.

banyak cara untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan jika terjadi hal-hal yang kurang memuaskan dalam pelayanan. Sikap tanggap petugas terhadap pengaduan dijawab dan diselesaikan dengan cepat. Akan tetapi petugas masih kurang tertib administrasi, dimana masih ditemukannya pengaduan dalam bentuk hilangnya dokumen si pemohon oleh petugas.

Perspektif Hukum Tata Negara Islam terhadap Pelayanan Terpadu dalam perizinan mendirikan bangunan di kantor DPMPTSP memiliki pesan moral Islam dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik. Dimana memberikan pelayanan terhadap sesama manusia adalah perbuatan yang mulia yang dianjurkan dalam Al Qur'an Surah Al-Nisa Ayat/4: 58-59 dan hadist Imam Bukhari bahwa di tangan pemerintahlah terdapat tanggungjawab pelayanan terhadap berbagai kebutuhan masyarakat.

## **2. Saran**

Pemerintah perlu melakukan sosialisasi lebih sering kepada masyarakat terkait Pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Sinjai sehingga masyarakat juga dapat sadar hukum akan pentingnya Izin Mendirikan Bangunan guna mendapatkan kepastian dan perlindungan hukum pada bangunan yang dibangun agar ketika bangunan tersebut berdiri, tidak akan mengganggu atau merugikan kepentingan orang lain.

Pemerintah harus lebih sering melakukan pelatihan kepada para pegawai khususnya pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai untuk tetap menjaga konsistensi pelayanan perizinan yang baik.

Pemerintah harus lebih meningkatkan penerapan prinsip-prinsip islami dalam melakukan pelayanan ketatanegaraan kepada segenap masyarakat tanpa pandang bulu.

## Daftar Pustaka

### Buku

Kementerian Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: Cordoba Internasional-Indonesia, 2016.

Kementerian Agama RI, *al- Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Nur Al- Huda, 2014.

Shihab al-Din Ibnu Hajar al- Asqalaniy, *Fath al- Bary Bisyarh Shahih al- Bukhari*.

Shihab al-Din Ibnu Hajar al- Asqalaniy, *Fath al- Bary Bisyarh Shahih al- Bukhari*, juz V. Libanon: Dar al- Ma`rifah.

Ya`kub, Hamzah. *Etika Islam Cetakan VII*. Bandung: CV. Diponegoro, 1996.

### Websites

Maharani, Tsarina (Detik News), “Pelayanan Pemda Paling Banyak Dikeluhkan Warga ke Ombudsman di 2017”. <https://news.detik.com/berita/d-3800541/pelayanan-pemda-paling-banyak-dikeluhkan-warga-ke-ombudsman-di-2017>, 2018, diakses 16 Juli 2018.

Muhammad Nur Rochmi (Beritagar), “Pemerintah Daerah Menjadi Pelayan Publik Terburuk”. <https://beritagar.id/artikel/berita/pemerintah-daerah-menjadi-pelayan-publik-terburuk>, diakses 16 Juli 2018.

### Peraturan Perundang-undangan

Republik Indonesia, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Republik Indonesia. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi

Republik Indonesia. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Republik Indonesia. Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas UU Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian