

**TINJAUAN YURIDIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PEMERINTAH KOTA KENDARI**

**Wahyu Prianto**

Fakultas Hukum Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara

\*Korespondensi : [wahyuprianto11@gmail.com](mailto:wahyuprianto11@gmail.com)

**Abstract**

*This research is to find out what is like and how, what is the legal perspective in viewing public services carried out at the Investment Service and One-Stop Integrated Services Kendari City Government, Using the Juridical research method is a legal research method that is carried out to obtain data through searches that have been done data sources related to the issues discussed are then combined with the provisions of laws and regulations, and legal values based on justice in public services carried out by, the Investment Service and One-Stop Integrated Services Kendari City Government, this study uses empirical juridical methods presented descriptively, namely by describing a condition of public services carried out by the Investment Service and One Stop Integrated Service of the Kendari City Government. From the results of an in-depth analysis, it can be concluded that there are forms of discrimination in services by the Investment Service and One-Stop Integrated Services, especially in the field of permits for the Kendari City Government.*

**Keywords :** Public Service, Dinas DPM-PTSP, Licensing.

**Abstrak**

Penelitian ini adalah untuk mengetahui seperti apa dan bagaimana, bagaimana perspektif hukum dalam melihat pelayanan public yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Kendari, Dengan menggunakan metode penelitian Yuridis adalah Metode penelitian hukum yang dilakukan memperoleh data melalui penelusuran yang sudah doleh sumber data yang berhubungan dengan masalah yang dibahas lalu dipadukan dengan ketentuan peraturan perundang-undang, dan nilai hukum yang berbasis keadilan dalam Pelayanan Publik yang dilakukan oleh, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Kendari, penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris yang disajikan secara deskriptif, yakni dengan menggambarkan suatu Kondisi pelayanan Publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Kendari Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik tersebut terkait Dalam Penerbitan izin Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya bidang perizinan Pemerintah Kota Kendari, Dari hasil analisa mendalam maka dapat disimpulkan bahwa ada bentuk-bentuk diskriminasi dalam pelayanan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya bidang perizinan Pemerintah Kota Kendari.

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik, Dinas DPM-PTSP, Peizinan

## **PENDAHULUAN**

Pada hakikatnya, Kehadiran Negara bagi Warna Negara adalah memberikan perlindungan dan pemenuhan atas hak-hak konstitusionalnya sebagai bagian dari kewajibannya. Pelayanan public yang baik adalah bagian dari efektifnya fungsi Negara oleh karenanya filosofi Pelayanan public haruslah berorientasi pad kepentingan public. Pelayanan publik merupakan bagian yang krusial dalam praktek negara demokrasi, bahkan banyak ahli mengatakan bahwa pelayanan publik sebagai demokrasi dalam artian yang sebenarnya karena demokrasi sebagai konsep hanya dapat dirasakan dalam kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyatnya. Dengan tingkat heterogenitas dan penyebaran yang luas, maka sangatlah rentan bagi suatu pemerintahan dapat memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai dengan tingkat kebutuhan apalagi tingkat kepuasan rakyat. Dalam konteks ini layanan menjadi tolok ukur penting untuk melihat perjalanan demokrasi dan desentralisasi. Dengan demikian demokrasi dan desentralisasi harus dilihat dari kemampuan pemerintah dan pemerintah daerah dalam melakukan transaksi.

Mengemukakan dua dimensi yang penting diamati dalam layanan publik yaitu : Pertama, dimensi service delivery agent (dinas atau unit kerja pemerintah) dan Kedua, dimensi customer atau user (masyarakat yang memanfaatkan). Berdasarkan dimensi pemberi layanan perlu diperhatikan tingkat pencapaian kinerja yang meliputi layanan yang adil (dimensi ruang dan klas sosial), kesiapan kerja dan mekanisme kerja (readiness), harga terjangkau (affordable price), prosedur sederhana dan dapat dipastikan waktu penyelesaiannya. Sementara itu dari dimensi penerima layanan publik harus memiliki pemahaman dan reaktif terhadap penyimpangan atau layanan tak berkualitas yang muncul dalam praktik penyelenggaraan layanan publik. Keterlibatan aktif masyarakat baik dalam mengawasi dan menyampaikan keluhan terhadap praktik penyelenggaraan layanan publik menjadi faktor penting umpan balik bagi perbaikan kualitas layanan publik dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Pada dasarnya sistem pelayanan publik dibidang administarasi bidang perizinan, merupakan salah satu bagian dalam objek pelayanan yang diberikan pemerintah dengan menggunakan system pelayanan terpadu satu pintu dengan tujuan agar masyarakat lebih dipermudah dengan system tersebut, dalam perkembangannya, komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya telah dibuktikan dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta beberapa peraturan perundang-undangan lainnya.

Dengan adanya aturan dan system yang jelas dalam pelayanan perizinan maka sudah seharusnya pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah, senantiasa didasarkan pada peraturan perundang-undangan tersebut, terlebih lagi mengenai perizinan telah dipertegas dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi Dan Tatakerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Di Daerah. Jika kita melihat Peraturan Mendagri tersebut diatas, yaitu dalam Pasal 1 Ayat (10) Penyederhanaan pelayanan adalah upaya penyingkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perijinan dan non perijinan. Sehingga hal ini menimbulkan harapan masyarakat akan penyelenggaraan pelayanan publik, mampu memberikan pelayanan yang lebih mudah dan sederhana. Namun jika kita melihat kenyataannya, hampir seluruh daerah di Indonesia dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan tidak selalu berhasil memotong dan menyederhanakan prosedur perizinan didaerah bahkan tidak merubah kondisi

sebelumnya, permasalahan utamanya adalah bukan terletak pada apa yang dikerjakan pemerintah melainkan bagaimana cara pemerintah mengerjakannya. Salah satu daerah di Indonesia yang dapat dikatakan belum memberikan pelayanan perizinan dengan baik yaitu pemerintah daerah Kota Kendari, hal itu dapat terlihat dalam proses pelayanan izin usaha depot air minum di Kota Kendari.

Terkait hal ini penulis menemukan bahwa ketika masyarakat hendak mengurus izin usaha depot air minum masyarakat harus melalui prosedur yang tidak sederhana seperti yang disebutkan dalam peraturan penyelenggaraan perizinan satu pintu, bahkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah Kota Kendari keluar dari asas-asas pelayanan publik yang di sebutkan dalam Pasal 4, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa : Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan, antara lain : kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Penulis melihat bahwa dalam pengurus izin depot air minum tersebut, masyarakat harus melewati beberapa tahapan yang berbelit-belit serta proses yang tidak terpadu serta tidak sederhana, disamping itu penulis bahwa masih menemukan adanya diskriminasi yang dialami masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah Kota Kendari dalam hal ini Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, sebagai contohnya pada saat pengurusan izin depot air minum, terdapat beberapa orang yang mengantri, namun salah seorang yang datang paling belakang namun lebih dulu dilayani, hadirnya kenyataan yang demikian tentunya melanggar asas pelayanan seperti yang telah disebutkan pada aturan tersebut.

Dengan demikian maka tinyauan yuridis terhadap pelaksanaan pelayanan public yang dilakukan pemerintah kota kendari pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi sebuah hal yang perlu dilakukan pendalaman dengan kajian yuridis.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan, sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan, sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan, adapun tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu, melalui pelayanan prima, yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

Wahyu Prianto

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Bahwa hak-hak warga negara Indonesia baik sebagai perwujudan langsung dari hak dasar maupun hak yang timbul karena aturan, diatur dalam peraturan perundang-undangan. Untuk mendapatkan hak itu seringkali berkaitan dengan kegiatan dengan orang lain yang mempunyai tugas untuk itu. Kegiatan orang lain untuk memenuhi hak orang lain itulah yang disebut pelayanan.

### **Konsep Perlakuan Hukum**

Warga negara Indonesia memiliki kedudukan yang sama, istilah warga negara menandakan adanya hubungan yang sederajat dan timbal balik dengan negara. Hubungan yang sederajat dan timbal balik tersebut dicerminkan dengan adanya hak dan kewajiban dari kedua belah pihak. Warga negara memiliki hak dan kewajiban terhadap negara demikian pula negara memiliki hak dan kewajiban terhadap warganya. Sesama warga negara juga memiliki kedudukan yang sama dalam negara. Sebagai anggota dari negara yang sama maka mereka diperlakukan sama pula dan sederajat satu dengan yang lain. Di negara demokrasi kedudukan dan perlakuan yang sama dari warga negara merupakan ciri utama sebab demokrasi menganut prinsip persamaan dan kebebasan.

Persamaan adalah pondasi dari demokrasi. Tanpa adanya prinsip persamaan maka demokrasi tidak akan terwujud. Demokrasi muncul oleh karena adanya keinginan manusia untuk diperlakukan sama tanpa adanya penindasan satu sama lain. Penindasan merupakan wujud perlakuan yang tidak mengakui persamaan kedudukan manusia. Negara Indonesia adalah negara demokrasi. Oleh karena itu, sudah seharusnya mengakui dan menjamin persamaan kedudukan semua warga negara. Persamaan kedudukan warga negara meliputi persamaan kedudukan dalam berbagai bidang. Misalnya, persamaan kedudukan dalam bidang hukum dan pemerintahan, bidang politik, bidang ekonomi, dan bidang sosial budaya.

Persamaan di depan hukum atau equality before of law mengharuskan setiap warga negara diperlakukan sama dan adil, tanpa pandang bulu oleh negara terutama aparat penegak hukum seperti hakim, jaksa dan polisi. Prinsip persamaan warga negara di depan hukum atau equality before of law adalah jaminan atas harkat dan martabatnya sebagai manusia. Hukum bertujuan untuk menegakkan keadilan dan ketertiban oleh karena itu hukum tidak membeda-bedakan orang dalam mendapatkan hak dan kewajibannya di bidang hukum.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum yuridis empiris yaitu secara yuridis melihat bagaimana perspektif hukum dalam melihat pelayanan public yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Kendari. kemudian di lihat secara yuridis yaitu melihat pelaksanaan pelayanan tersebut khususnya tentang perizinan usaha yang didasarkan pada Peraturan Perundang-undangan Terkait.

Adapun informan sebagai bahan data dalam penelitian ini adalah antara lain warga masyarakat yang pernah atau sedang mengurus izin dan Staff di dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Kendari.

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah berupa data primer dalam hal ini

Data Primer adalah data yang didapatkan langsung dilapangan melalui wawancara dan observasi, seperti Wawancara dan Observasi kegiatan pengamatan langsung yang dilakukan dilokasi penelitian dengan pencatatan, pemotretan dan perekaman mengenai situasi dan kondisi serta peristiwa hukum dilokasi penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui penelusuran dokumen tertulis dan dokumen berupa hasil penelitian yang sudah di publikasikan, seperti Bahan hukum primer bersumber bahan hukum yang diperoleh langsung akan digunakan dalam penelitian ini yang merupakan bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis, yaitu : Peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik bidang perizinan. Selanjutnya bahan hukum sekunder berupa literature, karya ilmiah, hasil penelitian, lokakarya yang berkaitan dengan materi penelitian. Selain itu juga digunakan : Buku, jurnal makalah dan artikel yang berkaitan dengan proses pelayanan publik bidang perizinan. Dan terakhir bahan hukum tersier berupa kamus dan internet yang digunakan untuk melengkapi dan menjelaskan bahan-bahan hukum primer dan sekunder.

Dalam penelitian ini, data primer maupun skunder serta informasi yang diperoleh, dijelaskan dalam bentuk deskriptif kuantitatif selanjutnya di analisa dengan pendekatan normatif sehingga dapat diketahui bagaimana masalah-masalah yang dialami oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam menjalankan fungsinya sebagai tempat pemberi pelayanan perizinan di Kota Kendari.

Adapun Analisa atau deskriptif kuantitatif dimaksudkan untuk menganalisis data yang tidak bisa dikualifikasikan, seperti bahan pustaka, hasil wawancara dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang dikaji. Sedangkan analisa kuantitatif digunakan terhadap data empiris seperti jawaban-jawaban responden dalam bentuk laporan mengenai peristiwa yang berhubungan dengan pelayanan publik pada dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Kendari.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 14 Tahun 2013 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Kendari, dibentuk dengan maksud untuk lebih mengoptimalkan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat, dalam hal kesederhanaan, transparan, tepat waktu, ekonomis, serta menjamin kepastian hukum.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mekanisme Dan Standar Waktu Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. BAB II Tujuan Dan Sasaran, Pasal 2, Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

- a. Meningkatkan kualitas layanan publik;
  - b. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan public
- Pasal 3 Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:
- a. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau;
  - b. Meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik;

Penyelenggaraan perizinan oleh pemerintah daerah kota kendari, diwajibkan untuk dilakukan penyederhanaan, seperti yang disebutkan dalam Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor

Wahyu Prianto

14 Tahun 2013 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Kendari, pada Pasal 4 menyebutkan bahwa:

- (1) Walikota wajib melakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.
- (2) Penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
  - a. Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan;
  - b. Kepastian biaya dan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
  - c. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
  - d. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan;
  - e. Pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku;
  - f. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu saat ini dilaksanakan sesuai Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 14 Tahun 2013 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Kendari yakni tentang “Persamaan perlakuan dan atau tidak diskriminatif, aturan dalam pasal 3 dan pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta peraturan daerah tersebut di atas, menjadikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertanggung jawab atas pelayanan publik bidang perizinan di Kota Kendari, hal ini kemudian menimbulkan harapan pada masyarakat Kota Kendari mampu menyederhanakan birokrasi perizinan yang harus dilalui oleh masyarakat untuk mendapatkan izin yang dibutuhkannya.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertanggung jawab atas pelayanan publik bidang perizinan di Kota Kendari. Dari pengamatan dilapangan dapat diterangkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik di bidang perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertanggung jawab atas pelayanan publik bidang perizinan di Kota Kendari dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dengan berdasar pada Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 14 Tahun 2013 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Kendari Pasal 2 huruf b, Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Dan Pasal 3 huruf a dan b yang menyebutkan bahwa : Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau dan Meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik;

Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertanggung jawab atas pelayanan publik bidang perizinan di Kota

Kendari, pada kenyataannya penulis menemukan ada beberapa masyarakat kesulitan dalam beberapa tahapan pelayanan perizinan, seperti dalam hal pengisian formulir pendaftaran izin yang akan dimohonkan, serta tahapan survey lapangan dari instansi teknis dengan syarat semua yang menjadi syarat-syarat kelengkapan harus dipenuhi, disamping yang paling sering ditemukan dan menjadi masalah yang sanga lasim di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertanggung jawab atas pelayanan publik bidang perizinan, yakni banyaknya syarat yang perlu dipenuhi masyarakat, sehingga ada beberapa oknum masyarakat kerap menggunakan system kekerabatan/teman untuk menyelesaikan hal tersebut. Sedangkan bagi masyarakat yang tidak memiliki kerabat atau teman di dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertanggung jawab atas pelayanan publik bidang perizinan di Kota Kendari, di tambah lagi yang tidak memiliki kemampuan finansial untuk memberikan “Uang Pelicin” akan mendapatkan pelayanan sedanya bahkan terkesan diperlambat pada proses pengurusannya. Melalui pendalaman pengamatan lapangan Staff pada bagian Pelayanan di dalam Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari. secara tersirat meneritakan bahwa hal tersebut telah menjadi akar buaya dalam admistrasi kita hari ini, karena dia sebagai bwahan atau sedkedar anak buah tidak sepenuhnya dapat memberlakukan sama atau seara adil kepada masyarakat yang mengajukan permohonan dikarenakan adanya tekanan-tekanan dari rekan kerja yang menyuruhnya mendahulukan pelayanan terhadap kerabata/teman mereka, ditambah lagi hal tersebut telah berlangsung lama sehingga meluas permasalahanya tidak lagi mendahulukan masyarakat yang menmpunyai kekerabatan namun hal tersebut dimanfaatkan oleh beberapa oknum dalam BPPP Kota Kendari untuk mecari keuntungan sendiri dengan memberikan fasilitas dipermudah pengurusannya dengan syarat memberikan sejumlah uang kepa oknum BPPP Kota Kendari atau oknum yang memiliki akses langsung kedalam untuk mempengaruhi proses perizinan.

Dengan demikian bahwa dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya bidang perizinan di Kota Kendari belum menerapkan asas pelayanan publik seperti yang disebutkan Pasal 4, Undang-undang 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik, disamping itu penyelenggaraan pelayanan publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertanggung jawab atas pelayanan publik bidang perizinan di Kota Kendari belum sesuai dengan Setandar Oprational perizinan yakni pada Maksud dan Tujuan penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu yang mengatakan bahwa ; Meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik dalam bentuk jasa ataupun perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan yang meliputi persyaratan-persyaratan, target waktu penyelesaian dan tarif biaya yang harus dibayar oleh masyarakat untuk mendapat pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Adapun bentuk masalah atau tidak terpenuhinya persamaan hak pada palayan public di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertanggung jawab atas pelayanan publik bidang perizinan di Kota Kendari, yang penulis akan tuliskan secara rinci sebagai berikut :

## KESIMPULAN

Terhadap pelayanan public yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Wahyu Prianto

Terpadu Satu Pintu khususnya bidang perizinan Pemerintah Kota Kendari bahwa dapat disimpulkan berdasarkan sebuah tinjauan yuridis maka ditemukan pelayanan publik tersebut terkait Dalam Penerbitan izin Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya bidang perizinan Pemerintah Kota Kendari, Dari hasil analisa mendalam maka dapat disimpulkan bahwa ada bentuk-bentuk diskriminasi dalam pelayanan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya bidang perizinan Pemerintah Kota Kendari, seperti berbedanya waktu, biaya dan mekanisme pengurusan pada tiap orang yang mengurus surat izin tempat usaha, tindakan diskriminasi tersebut dikarenakan adanya unsur kekerabatan dalam mendahulukan pemberian pelayanan yang seiring berjalanya waktu berkembang dimanfaatkan oknum tidak bertanggung jawab dalam mencari keuntungan sendiri, dengan memberikan fasilitas khusus dalam pelayanan dengan syarat melakukan pembayaran yang lebih dari Ketentuan, hal itu tidak sesuai dengan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku :**

- Moenir, 2012, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta..
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi . Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahyudi Kumorotomo, Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketsa Pada Masa Transisi, Magister Administrasi Publik (MAP) dan Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2008
- Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.
- Natsir , 2016, Pemenuhan Persamaan Perlakuan Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Kendari

### **Peraturan Perundang-undangan :**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- Undang-undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 14 Tahun 2013 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Kendari
- Peraturan Walikota Kendari Nomor : 1547 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Kota Kendari