



## Pemenuhan Persamaan Perlakuan dalam Penerbitan Surat Izin Usaha pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari

Hasjad

Universitas Lakidende, Indonesia

Email: [hasjadhasjad8@gmail.com](mailto:hasjadhasjad8@gmail.com)

| Article Info   | Abstract   |
|--|--|
| <b>Article History</b><br>Received: 2022-08-11<br>Revised: 2022-09-22<br>Published: 2023-01-02<br><br><b>Keywords:</b><br><i>Legal treatment;<br/>Service;<br/>Licensing.</i>        | <p>The aim of the research is to find out the fulfillment of equality of treatment in issuing business licenses at the Kendari City Licensing Service Provider Agency and also to find out the factors that influence the fulfillment of equality of treatment in issuing business licenses at the Kendari City Licensing Service Provider Agency. The method used in this study is a type of empirical juridical legal research, namely juridically looking at Kendari Mayor Regulation Number: 57 of 2010 concerning Kendari City Licensing Service Standards, then looking at it empirically, namely the process of business licensing services in the field based on the regulations mentioned above. The results in this study are the Fulfillment of Equal Treatment in Issuing SITU at BPPP Kendari City. From the results of the research and in-depth analysis, it can be concluded that there are forms of discrimination in the issuance of SITU by BPPP Kendari City. Such as differences in time, costs and management mechanisms for each person who taking care of the SITU place of business permit, this discriminatory act was due to an element of kinship in prioritizing the provision of services which over time developed to be exploited by unscrupulous Kendari City BPPPs in seeking their own profit, by providing special facilities in services on condition that they make more payments than the provisions, that not in accordance with Kendari Mayor Regulation No. 1547 of 2010 concerning Licensing Service Standards for the City of Kendari, Article 6. Then Factors Affecting the Non-fulfillment of Fulfillment of Equal Treatment in Issuing SITU at the Licensing Service Provider Agency for Kendari City Which the author concludes among others, Lack of Performance Monitoring, Lack of Human Resource Development, Limited Human Resources, As well as the Lack of Response to Community Complaints.</p>                          |
| Artikel Info   | Abstrak  |
| <b>Sejarah Artikel</b><br>Diterima: 2022-08-11<br>Direvisi: 2022-09-22<br>Dipublikasi: 2023-01-02<br><br><b>Kata kunci:</b><br><i>Perlakuan Hukum,<br/>Pelayanan;<br/>Perizinan.</i> | <p>Adapun yang menjadi tujuan penelitian ialah untuk mengetahui pemenuhan persamaan perlakuan dalam penerbitan surat izin usaha pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari dan juga untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemenuhan persamaan perlakuan dalam penerbitan surat izin usaha pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari. Metode yang digunakan dalam Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum yuridis empiris yaitu secara yuridis melihat Peraturan Walikota Kendari Nomor: 57 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Kota Kendari, kemudian di lihat secara empiris yaitu proses pelayanan perizinan usaha di lapangan berdasarkan Peraturan tersebut diatas. Hasil dalam penelitian ini Pemenuhan Persamaan Perlakuan Dalam Penerbitan SITU Pada BPPP Kota Kendari. Dari hasil penelitian serta analisa mendalam maka dapat disimpulkan bahwa ada bentuk-bentuk diskriminasi dalam penerbitan SITU oleh BPPP Kota Kendari, seperti berbedanya waktu, biaya dan mekanisme pengurusan pada tiap orang yang mengurus surat izin tempat usaha SITU. Tindakan diskriminasi tersebut dikarenakan adanya unsur kekerabatan dalam mendahulukan pemberian pelayanan yang seiring berjalanya waktu berkembang dimanfaatkan oknum BPPP Kota Kendari dalam mencari keuntungan sendiri, dengan memberikan fasilitas khusus dalam pelayanan dengan syarat melakukan pembayaran yang lebih dari Ketentuan, hal itu tidak sesuai dengan Peraturan Walikota Kendari No. 1547 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Perizinan Kota Kendari, Pasal 6. Kemudian Faktor yang Mempengaruhi tidak Terpenuhinya Pemenuhan Persamaan Perlakuan Dalam Penerbitan SITU Pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari yang Penulis Simpulkan Anatar Lain, Kurangnya Pengawasan Kinerja, Kurangnya Pembinaan Sumberdaya Manusia, Keterbatasan Sumberdaya Manusia, Serta Minimnya Respon terhadap Pengaduan Masyarakat.</p> |

## I. PENDAHULUAN

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 sosial yang paling nyata dalam kehidupan sehari-hari yaitu layanan publik. (Moenir, 2012:29). Lebih lanjut, Moenir, (2012:45) 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 kelas 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 administrasi bidang perizinan, merupakan salah satu bagian dalam objek pelayanan yang diberikan pemerintah dengan menggunakan sistem pelayanan terpadu satu pintu dengan tujuan agar masyarakat lebih dipermudah dengan sistem tersebut, dalam perkembangannya, komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya telah dibuktikan dengan menerbitkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta beberapa peraturan perundang-undangan lainnya. (Di akses, pada senin 28 maret tahun

2016 melalui halaman (<https://rajadariusputra.wordpress.com/2014/04/28/kebijaksanaan-an-pemerintah/>). Dengan adanya aturan dan sistem 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 peningkatan 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 di daerah 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. Berdasarkan observasi awal penulis, (observasi awal penulis di lapangan, pada Rabu, 9 April 2016. Jam. 10.30. wit) ditemukan 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 disebutkan dalam Pasal 4, Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa : Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan, 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 pengu-rusan 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 di atas.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum yuridis empiris yaitu secara yuridis melihat Peraturan Walikota Kendari Nomor: 57 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Kota Kendari, kemudian di lihat secara empiris yaitu proses pelayanan perizinan usaha di lapangan berdasarkan Peraturan tersebut diatas.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan (BPPP) Kota Kendari Dalam Penerbitan Izin di Kota Kendari

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 14 Tahun 2008 tentang Prosedur/Mekanisme/Dan Standar Waktu Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Badan Penyelenggara Pelayanan Per-izinan Kota Kendari (BPPP Kota Kendari) Provinsi Sulawesi Tenggara, dibentuk dengan maksud untuk lebih mengoptimalkan pelaya-nan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat, dalam hal kesederhanaan, trans-paran, tepat waktu, ekonomis, serta menjamin kepastian hukum. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya badan penyelenggara pelaya-nan perizinan Kota Kendari juga berpedoman pada Peraturan Walikota Kendari Nomor 1546 Tahun 2010 tentang Standar Opera-sional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Kota Kendari dan Peraturan Walikota Kendari Nomor 1547 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Perizinan Kota Kendari. Berdasar-kan Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Prosedur/Mekanisme/ Dan Standar Waktu Penyelenggaraan Pelaya-nan Terpadu Satu Pintu. BAB II Tujuan Dan

Sasaran, Pasal 2, Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

1. Meningkatkan kualitas layanan publik;
2. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Pasal 3 Sasaran Penyelenggaraan Pelaya-nan Terpadu Satu Pintu adalah:

1. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan ter-jangkau;
2. Meningkatnya hak-hak masyarakat ter-hadap pelayanan publik;

### 2. Pemenuhan Persamaan Perlakuan Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, disebutkan Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, ke-wajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan kor-porasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai pada peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyeleng-garaan pelayanan publik.

Adapun bentuk masalah atau tidak ter-penuhinya persamaan hak dalam pelayanan perizinan usaha di Kota Kendari oleh Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, yang penulis akan tuliskan secara rinci sebagai berikut:

#### 1. Kelengkapan Berkas

Pengurusan izin yang saya lalui, pada saat mengurus izin di Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, yaitu pertama mengisi formulir setelah itu mengurus saya harus mengurus SITU/HO, sebagai syarat yang harus saya penuhi agar usaha saya bisa berjalan, pada saat, itu saya diwajibkan melengkapi beberapa syarat administrasi, karena ada syarat adminis-

trasi yang saya lupa, yaitu kartu keluarga, namun waktu itu saya tidak langsung pulang karena saya minta tolong sama teman saya yang bekerja didalam, sehingga berkas saya walaupun masih kurang administrasinya langsung bisa diproses namun pada saat itu saya diminta untuk memberikannya sejumlah uang yang seharusnya saya bayar Rp. 600.000 namun agar lebih cepat saya bayar Rp. 1.000.000, adapun kurangnya berkas administrasi saya, tidak menjadi masalah karena saya diberitau bisa menyusul belakangan...”

Dengan demikian pengurusan izin usaha yang dilakukan oleh masyarakat diatas, pada kenyataannya ketika terdapat kekurangan syarat administrasi, masyarakat masih menempuh jalur-jalur khusus, dengan cara menggunakan system kerabat/teman disertai dengan memebayar lebih, agar izin saya dapat diproses lebih cepat dan kekurangan syarat administrasi bisa terselesaikan, namun disisi lain bagi masyarakat yang tidak memiliki teman/kerabat dan keuangan yang lebih di dalam Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari maka kekurangan syarat administrasi seperti yang diungkapkan di atas, terpaksa diwajibkan untuk dapat dilengkapi apa yang menjadi kekurangan tersebut, sehingga tidak dapat diproses lebih lanjut dan berakibat pada lamanya proses perizinan, artinya apa yang terjadi dalam BPPP Kota Kendari, masih ada bentuk-bentuk diskriminasi yang terjadi dalam proses penerbitan izin usaha.

## **2. Waktu**

Pada dasarnya mengenai durasi waktu pelayanan proses perizinan tempat usaha di kota kendari telah disebutkan dalam Peraturan Walikota Kendari Nomor: 1547 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Kota Kendari. Pada Angka 4 peraturan walikota tersebut, disebutkan bahwa: Untuk perizinan yang memerlukan pembahasan tim teknis ditetapkan maksimal 10 hari kerja. Namun pada kenyataannya untuk mencapai hal tersebut, masyarakat cenderung menggunakan jalur khusus agar proses penerbitan serta penyelesaian izin yang mereka butuhkan dapat terbit atau cepat terlaksana serta tidak memakan waktu yang lama dalam prosesnya.

## **3. Mekanisme**

Penyelenggaraan pelayanan publik, bidang perizinan di kota kendari oleh Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari pada dasarnya memiliki tujuan dan sasaran dibentuknya penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan system satu pintu, seperti yang disebutkan dalam Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Prosedur atau 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 publik. Dan Pasal 3 Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah: a. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau; b. Meningkatkan hak masyarakat terhadap pelayanan publik;

Berdasarkan Pasal 6, perda kota kendari disebutkan bahwa urutan peroses perizinan di kota kendari termasuk penerbitan surat izin tempat usaha yaitu: a. Tempat/ruang pemrosesan berkas; b. Tempat atau ruang pembayaran; Berdasarkan hasil penelitian penulis yanan di dalam Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari (observasi penulis, tanggal 1 Juni Tahun 2016) ditemukan bahwa: ada perbedaan dalam penerapan urutan mekanisme pelayanan perizinan karena, penulis melihat bahwa ketika ada salah satu masyarakat yang mengurus izin, pemprosesan berkas yang dilakukan belum selesai namun masyarakat tersebut sudah melakukan pembayaran, namun ada juga masyarakat yang harus menunggu pemprosesan berkas selesai baru di perbolehkan membayar, hal ini terjadi karena adanya hubungan yang akrab baik itu dari hubungan keluarga atau hubungan kekerabatan lainnya, karena masyarakat yang sudah kenal akrab, dengan salah satu pegawai dalam kantor tersebut, melakukan pengurusan izin yang diistimewakan.

## **3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemenuhan Persamaan Perlakuan Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari**

Pada kenyataannya, dari hasil penulis, dapat terlihat bahwa pada kenyataannya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pemenuhan persamaan perlakuan dalam penertiban Surat Izin Usaha oleh Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari (BPPP Kota Kendari) dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Adapun factor-faktor tersebut yaitu sebagai berikut:

### **1. Minimnya Respon Terhadap Pengaduan Masyarakat**

Pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan mereka terhadap proses pelayanan penerbitan izin yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari seperti adanya bentuk-bentuk diskriminasi. Pada kenyataannya, masyarakat telah menggunakan kesempatan tersebut, hal ini terbukti dengan banyaknya pengaduan dari masyarakat yang hadir dalam penyelenggaraan pelayanan umum bidang perizinan di Kota kendari oleh Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari (BPPP Kota Kendari). Namun pengaduan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang dirasakannya di dalam Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari yang telah disampaikan kepada kepala bidang pelayanan dan pengaduan, tidak di tindaklanjuti oleh kepala Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari untuk dilakukan pembenahan.

### **2. Keterbatasan Sumberdaya Manusia**

Mengenai pengembangan sumberdaya manusia dalam badan penyelenggara pelayanan perizinan Kota Kendari, pada dasarnya merupakan kewajiban bagi pemerintah daerah karena seperti yang di sebutkan dalam, Peraturan Daerah Kota Kendari nomor 14 tahun 2008 tentang Prosedur/Mekanisme Dan Standar Waktu Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pasal 14, yang menyebutkan bahwa : pemerintah daerah berkewajiban untuk melakukan pengembangan sumberdaya manusia pengelola pelayanan terpadu satu pintu secara berkesinambungan. Selain, kurangnya aparat yang bertugas pada bagian pelayanan perizinan, penulis juga

melihat bahwa dalam penempatan posisi untuk melaksanakan tugas dan fungsi aparat di dalam Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari, belum sesuai dengan tanggungjawab keilmuan yang ada pada masing-masing staf tersebut, hal itu karena, pada bagian pelayanan yang berjumlah 5 orang empat orang diantaranya merupakan sarjana pertanian, perikanan, keguruan dan sarjana kehutanan sementara itu juga hanya satu orang yang merupakan sarjana computer, artinya menurut penulis penempatan posisi tugas dari staf tersebut kurang tepat, sebab yang dibutuhkan pada bagian pelayanan adalah sarjana computer yang dari skil lebih baik dari sarjana lainnya dalam hal mengimput data-data masyarakat yang hendak akan mengurus izin.

### **3. Kurangnya Pembinaan Sumberdaya Manusia**

Pada kenyataannya yaitu pembinaan penyelenggaraan perizinan oleh badan penyelenggara pelayanan perizinan belum berjalan dengan baik, terutama pembinaan intern dari pemerintah daerah Kota Kendari sesuai dengan yang disebutkan dalam Peraturan Daerah Kota Kendari nomor 14 tahun 2008 tentang Prosedur atau Mekanisme Dan Standar Waktu Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pasal 8 yang menyebutkan bahwa: Perangkat daerah yang secara teknis terkait dengan kantor penyelenggara pelayanan perizinan berkewajiban dan bertanggung jawab untuk melakukan pembinaan teknis atas pengelolaan perizinan dan non perizinan sesuai dengan bidang tugasnya. Dengan adanya aturan tersebut diatas, jika dilihat pelaksanaannya dilapangan pembinaan oleh instansi teknis belum dapat terlaksana dengan baik karena berdasarkan observasi penulis dalam badan penyelenggara pelayanan perizinan Kota Kendari, pembinaan internal dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan belum berjalan dengan baik, sehingga masih ada instansi yang tidak bergabung dengan Badan Pelayanan Perizinan Kota Kendari untuk memberikan pelayanan secara terpadu satu pintu dengan disamping itu tidak adanya pembinaan internal mengakibatkan permasalahan atau kendala dalam proses penyelenggaraan dalam pelayanan perizinan seperti adanya

bentuk-bentuk diskriminasi terus menerus terjadi tanpa ada upaya pembenahan dari pemerintah daerah.

Sampai saat ini, belum pernah ada pembinaan mengenai kordinasi atau supervisi dalam pelayanan perizinan yang dilakukan dengan hadirnya permasalahan dalam yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Kendari. Seharusnya menurut penulis, pihak pemerintah daerah dapat melaksanakan apa yang disebutkan pada Pasal 21 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu : Ayat (1) Pembinaan atas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan secara berjenjang dan berkesinambungan oleh Menteri Dalam Negeri dan Kepala Daerah sesuai dengan kewenangan masing-masing dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan perizinan dan non perizinan. Ayat (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengembangan sistern, sumber daya manusia, dan jaringan kerja sesuai kebutuhan daerah, yang dilaksanakan melalui:

- a) Koordinasi secara berkala;
- b) Pemberian bimbingan, supervisi, konsultasi;
- c) Pendidikan, pelatihan, pemagangan; dan
- d) Perencanaan, penelitian, pengembangan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik.

#### **4. Kurangnya Pengawasan Kinerja**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kendari nomor 14 tahun 2008 tentang Prosedur/Mekanisme Dan Standar Waktu Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pasal 8 yang menyebutkan bahwa: Perangkat daerah yang secara teknis terkait dengan kantor penyelenggara pelayanan perizinan berkewajiban dan bertanggung jawab untuk melakukan pembinaan teknis dan pengawasan atas pengelolaan perizinan dan non perizinan sesuai dengan bidang tugasnya. Namun jika melihat pelaksanaannya pengawasan internal oleh pemerintah daerah belum pernah dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Kendari, akibatnya tak jarang ada bentuk-bentuk percaloan terus-menerus terjadi tanpa adanya pembenahan. Disamping itu penulis juga melihat bahwa pengawasan eksternal juga belum terlaksana dengan

baik. Berdasarkan hasil penelitian penulis dalam badan penyelenggara pelayanan perizinan Kota Kendari, pengawasan eksternal dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan belum berjalan dengan baik seperti pengawasan, dari Dewan Perwakilan Rakyat Kota kendari (DPRD Kota Kendari) yang memiliki fungsi pengawasan terhadap jalannya pemerintahan di daerah dan dari lembaga Ombudsman, sebagai lembaga yang dibentuk khusus untuk mengawasi pelayanan publik, dengan tidak adanya pengawasan eksternal mengakibatkan permasalahan atau kendala dalam proses penyelenggaraan dalam pelayanan perizinan seperti adanya bentuk-bentuk diskriminasi terus menerus terjadi tanpa ada upaya pembenahan dari pemerintah daerah.

Menurut penulis belum adanya pengawasan terhadap jalannya di dalam BPPP Kota Kendari akibatnya selalu saja ada bentuk percaloan dalam penerbitan izin yang dilakukan oleh oknum aparat/PNS dari lingkup pemerintah Kota Kendari belum dapat teratasi dan mempengaruhi tingkat kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari. Menurut penulis, sebagai bagian dari pelayanan publik di bidang administrasi, maka sudah menjadi kewajiban pemerintah pengawasan eksternal dalam penyelenggaraan perizinan, sesuai dengan apa yang disebutkan dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Bagian Kedelapan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pasal 35 ayat (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a) Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c) Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota

Penulis melihat walaupun ada aturan yang menyebutkan bahwa DPRD Kota Kendari wajib mengawasi pelayanan publik sebagai bagian dari tugas dan fungsinya yang disebutkan dalam undang-undang

tersebut diatas, namun pada kenyataannya hal ini belum terlaksana dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan oleh BPPP Kota Kendari berjalan dengan banyak kekurangan dalam pelaksanaannya.

#### **IV. SIMPULAN DAN SARAN**

##### **A. Simpulan**

Berdasarkan penelitian diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pemenuhan Persamaan Perlakuan Dalam Penerbitan SITU Pada BPPP Kota Kendari, Dari hasil penelitian serta analisa mendalam maka dapat disimpulkan bahwa ada bentuk-bentuk diskriminasi dalam penerbitan SITU oleh BPPP Kota Kendari, seperti berbedanya waktu, biaya dan mekanisme pengurusan pada tiap orang yang akan mengurus surat izin tempat usaha SITU, tindakan diskriminasi tersebut dikarenakan adanya unsur kekerabatan dalam mendahulukan pemberian pelayanan yang seiring berjalanya waktu berkembang dimanfaatkan oknum BPPP Kota Kendari dalam mencari keuntungan sendiri, dengan memberikan fasilitas khusus dalam pelayanan dengan syarat melakukan pembayaran yang lebih dari Ketentuan, hal itu tidak sesuai dengan Peraturan Walikota Kendari No. 1547 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Perizinan Kota Kendari, Pasal 6.
2. Faktor Yang Mempengaruhi Tidak Terpenuhinya Pemenuhan Persamaan Perlakuan Dalam Penerbitan SITU Pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari Yang Penulis Simpulkan Anatar Lain, Kurangnya Pengawasan Kinerja, Kurangnya Pembinaan terhadap Sumberdaya Manusia, Keterbatasan Sumberdaya Manusia, Serta Minimnya Respon Terhadap Pengaduan Masyarakat.

##### **B. Saran**

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan yaitu sebagai berikut:

1. Perlu ada peningkatan pengawasan serta koordinasi antar instansi terkait dengan Penerbitan Izin dapat terlaksana dengan baik sehingga masyarakat, yang hendak mengurus izin dapat menerima haknya-haknya tanpa adanya diskriminasi, sehingga konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Kendari dapat terlaksana sesuai dengan aturan yang berlaku.

2. Perlu ketegasan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan agar terlaksanakan sesuai dengan konsep pelayanan, waktu dan biaya penerbitan izin dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

##### **DAFTAR RUJUKAN**

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. Manajemen Pelayanan Pemerintahan Daerah. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Affifuddin. 2010. Pengantar Administrasi Pembangunan. Bandung. Alfabeta
- Dwiyanto. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press
- Effendi, Usman. 2014. Asas Pelayanan. Jakarta. Rajagrafindo Persada
- Hasibuan. SP, Malayu. 2005. Pelayanan Sumber Daya Manusia. Jakarta. PT. Alexmedia Kaputindi
- Heidj ranchman Ranupan dojo dan Suad Husnan. 1996. Manajemen Peronalia. Jakarta. BPFE
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moenir, HAS. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Manulang, M. 1990. Dasar-dasar Pelayanan. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Moekijat. 2000. Fungsi-Fungsi Pelayanan, Bandung. Mandar Maju.
- Ranupandojo, Heidjrachman. 1996. Teori dan Konsep Pelayanan (Cetakan Kedua) Yogyakarta. UPP-AMP YKPN
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan, Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung. Alfabeta

- Sule, Erni Tisnawati. Saefullah, Kurniawan. 2009. Pengantar Manajemen. Jakarta. Kencana Media Perdanan Grup 75
- Sinambela, Lukman: 2006: Reformasi Pelayanan Public. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wijayanto, Anjar. 2007. Efektifitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Malang: Univ. Merdeka.