

**ETIKA PETUGAS PERIZINAN PADA DINAS PERHUBUNGAN
PROVINSI SULAWESI TENGGARA*****ETHICS OF LICENSING OFFICERS AT THE TRANSPORTATION
DEPARTMENT OF SOUTHEAST SULAWESI PROVINCE*****Yusuf Jaya Saputra¹⁾, Maudhy Satyadharma^{2*)}, Neni Susanti³⁾, Patta Hindi Asis⁴⁾,**¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam-Enam Kendari²Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara³Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara⁴Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Kendari²email: maudhymaudhy@gmail.comDOI: https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v7i2.3995**ABSTRAK**

Penyelenggaraan pelayanan public yang hari ini terus menerus didorong ke tahap optimal membutuhkan etika profesi dari setiap petugas yang diberi tanggung jawab. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan etika profesi pada petugas perizinan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara terutama dalam mentaati aturan yang ada sehingga mampu mendorong optimalnya pelaksanaan perizinan berusaha berbasis resiko (OSS_RBA) dan mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good government governance*). Penelitian ini telah dilaksanakan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara sejak bulan Agustus- November 2023. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Etika profesi yang telah dijalankan dalam pengelolaan perizinan berusaha berbasis resiko (OSS-RBA) pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara terdiri dari *equality* (perlakuan yang sama), *equity* (perlakuan yang adil), *loyalty* (kesetiaan terhadap konsitusi, hukum, pimpinan dan rekan kerja) dan *responsibility* (tanggung jawab).

Kata kunci: Etika Profesi; Perizinan; Perhubungan

ABSTRACT

The implementation of public services, which today is continuously being pushed to the optimal level, requires professional ethics from every officer given responsibility. The implementation of public services, which today is continuously being pushed to the optimal level, requires professional ethics from every officer given responsibility. The aim of this research is to determine the application of professional ethics among Southeast Sulawesi Provincial Transportation Service licensing officers, especially in complying with existing regulations so as to encourage optimal implementation of risk-based business licensing (OSS_RBA) and support good government governance. This research has been carried out at the Southeast Sulawesi Provincial Transportation Service from August-November 2023. Based on the results of the research that has been carried out, it can be concluded that the professional ethics that have been implemented in the management of risk-based business licensing (OSS-RBA) at the Southeast Sulawesi Provincial Transportation Service consist of equality (equal treatment), equity (fair treatment), loyalty (loyalty to the constitution, law, leaders and colleagues) and responsibility.

Keywords: Professional Ethics; Licensing; Transportation

PENDAHULUAN

Negara memiliki misi suci untuk mensejahterakan rakyatnya seperti menyediakan barang dan jasa pelayanan. Serta dalam kehidupan sosial rakyatnya Negara terlibat memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya. sehingga sistem administrasi yang dibangun bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang diselenggarakan oleh birokrasi. Birokrasi menjadi media dalam mensejahterakan masyarakat sehingga tujuan berdirinya suatu negara dapat terwujud.

Birokrasi hari ini dituntut untuk memberikan pelayanan public secara efektif dan efisien dikarenakan masih besarnya paradigma birokrasi dengan kinerja yang tidak optimal, tidak efisien dan efektif serta penuh dengan nepotisme, korupsi dan kolusi sehingga salah satu tujuan dalam mendorong tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) tidak dapat tercapai.

(Neneng Siti Maryam, 2016) menyatakan bahwa pelayanan publik termasuk pelayanan perizinan menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan sebuah pemenuhan hak-hak kebutuhan dasar dari negara kepada masyarakatnya. Dalam pelayanan publik, pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat (Prihartono, 2023).

Faktanya bahwa banyak praktek penyelenggaraan pelayanan public hari ini termasuk perizinan penuh dengan ketidakpastian waktu, biaya dan prosedur pelayanan (Dwiyanto, 2006). Hal ini disebabkan tidak adanya prosedur pelayanan yang mengatur kewajiban secara pasti dan transparan dari penyelenggara pelayanan dan hak apa saja yang diperoleh warga sebagai pengguna layanan. Prosedur pelayanan publik cenderung hanya mengatur kewajiban warga (persyaratan administratif) sebagai pengguna ketika berhadapan dengan unit pelayanan publik. Ketidakpastian prosedur pelayanan menstimulasi warga untuk melakukan hal ilegal seperti membayar pungutan liar kepada petugas atau menggunakan jasa calo, agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh (Bisri & Asmoro, 2019).

Berdasarkan pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Moralitas masih menjadi permasalahan mendasar dalam pelayanan public di tanah air. Moralitas atau etika seringkali dianggap sebagai faktor yang kurang penting dan tidak relevan dengan pelayanan publik, padahal dalam literatur tentang pelayanan publik, etika merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan publik, sekaligus keberhasilan organisasi dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik.

Etika bermula saat manusia merefleksikan unsur etis dalam menyampaikan pendapat spontan. Kebutuhan refleksi itu diraskan, karena pendapat etis seseorang tidak jarang berbeda dengan pendapat orang lain. Karenanya diperlukan etika, dengan tujuan mencari tahu apa yang seharusnya dilakukan manusia (Dzirusyidi & Firmansyah, 2023).

Salah satu pelayanan public yang hari ini masih menjadi catatan untuk perbaikan adalah pada sektor perizinan. Secara khusus pemerintah sudah berusaha menata perbaikan perizinan baik dengan regulasi terkait aturan maupun mendorong peningkatan kompetensi SDM yang terlibat maupun penegakan etika profesi petugas didalamnya. Perubahan signifikan terkait perizinan dapat dilihat dengan hadirnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja telah menggeser paradigma perizinan dari berbasis izin menjadi berbasis risiko (*risk-based approach* - RBA). Perubahan paradigma ini menjadikan risiko sebagai pertimbangan vital dalam setiap kegiatan berusaha sehingga memberikan implikasi pada perubahan desain kebijakan, kelembagaan dan *platform* layanan perizinan berusaha mulai dari tingkat pemerintah pusat hingga ke pemerintahan daerah.

Salah satu instansi teknis dalam menyelenggarakan perizinan adalah Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dan mengacu pada Pasal 34 pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengharuskan untuk beretika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, wujud dari etika

pelayanan tersebut adalah terpenuhinya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan.

Hal itu juga diperkuat dalam Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 55 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan dari Gubernur Kepada Kadis Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Provinsi Sulawesi Tenggara bahwasanya pemerintah daerah berkewajiban melayani setiap masyarakat dengan menyelenggarakan pelayanan public secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dengan menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Salah satu ujung tombak dalam mendorong optimalnya berjalan proses penyelenggaraan perizinan adalah petugas perizinan. Profesi petugas perizinan sangat rentan untuk melakukan tindakan yang menyimpang alih-alih melaksanakan kewajibannya jika tidak mempunyai moralitas dan etika profesi yang dimiliki. Etika profesi menjadi perbincangan penting diberbagai kalangan terutama bagi kalangan yang ingin menghasilkan performa dan hasil kerja yang prima sesuai dengan norma, nilai dan aturan yang berlaku. Etika erat kaitannya dengan konsep yang dimiliki oleh individu ataupun kelompok untuk menilai tindakan-tindakan yang telah dikerjakan itu salah atau benar, baik atau buruk (Dzirusydi & Firmansyah, 2023).

Dalam konteks pelayanan public, beberapa permasalahan seputar etika profesi terdiri dari mal administrasi, korupsi dan benturan kepentingan (Widana & Dewi, 2020). Maladministrasi adalah masalah etika karena menyimpang dan melanggar nilai-nilai yang seharusnya dijunjung tinggi. Penyimpangan etika yang terkadang dilakukan oleh petugas yang bewenang ini dapat dilihat dalam berbagai bentuk seperti ketidakjujuran, perilaku tercela, pengabaian atau pelanggaran hukum, favoritisme, perlakuan tidak adil, pemborosan dan penggelapan dana, menutup-nutupi kesalahan maupun kegagalan dalam berinisiatif. Korupsi sebenarnya bukan monopoli pegawai negeri atau pejabat public, namun tindak korupsi ini lebih menonjol bila dikaitkan dengan jabatan negeri atau public dan mengingat dampak buruknya yang dipandang luar biasa terhadap kehidupan sosial dan ekonomi

negara, maka masalah korupsi ini sudah dikategorikan sebagai tindak pidana sehingga menjadi permasalahan hukum. Secara sederhana dan pragmatis, benturan kepentingan sangat berakitan dengan benturan antara tugas public dan kepentingan pribadi pegawai atau pejabat public yang dalam hal ini kepentingan pribadi tersebut dapat mempengaruhi untuk menguntungkan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai atau pejabat public yang bersangkutan (Widana & Dewi, 2020).

Beberapa penelitian relevan telah mengulas mengenai pentingnya pemahaman dan penerapan etika profesi yang dijalani sehingga mampu melaksanakan segala tugas dan tanggung jawab yang diberikan serta mengatasi beberapa permasalahan yang biasanya kerap terjadi oleh profesi tersebut (Dzirusyidi & Firmansyah, 2023; Jannah & Marjo, 2022).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan etika profesi pada petugas perizinan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara terutama dalam mentaati aturan yang ada sehingga mampu mendorong optimalnya pelaksanaan perizinan berusaha berbasis resiko (OSS_RBA) dan mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good government governance*).

METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif dengan pendekatan studi lapangan, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi dan wawancara. Informan penelitian ini dipilih secara sengaja yaitu informan yang memahami permasalahan terkait perizinan berusaha berbasis risiko. Adapun informan penelitian ini adalah Pejabat dan staff dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Provinsi Sulawesi Tenggara terutama yang membidangi masalah perijinan yang berjumlah 3 orang, Pejabat serta staf teknis perijinan Dinas Perhubungan Provinsi Tenggara yang berjumlah 5 orang. Penelitian telah dilakukan dari Bulan Agustus-November 2023.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini akan mengungkapkan dan menganalisis mengenai etika petugas perizinan yang mengacu pada kode etik profesi ASN maupun kode etik pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mertins Jr, (Soebiyantoro, 2019). Menurut Bharata, (2004), Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Perizinan adalah salah satu bagian dari pelayanan public yang hari ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat. HR Ridwan (2006) menyatakan di dalam kamus istilah hukum, izin (*vergunning*) dijelaskan sebagai perkenaan/izin dari pemerintah yang disyaratkan untuk perbuatan yang pada umumnya memerlukan pengawasan khusus, tetapi yang pada umumnya tidaklah dianggap sebagai hal-hal yang sama sekali tidak dikehendaki. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko mendefinisikan perizinan adalah persetujuan pemerintah pusat atau pemerintah daerah untuk pelaksanaan kegiatan usaha yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha sebelum melaksanakan kegiatan usahanya

Prinsip perizinan usaha berbasis resiko adalah Trust but Verify. Sebab pada dasarnya, Perizinan Berbasis resiko mengubah konsep perizinan yang bersifat ex-ante (persyaratan dipenuhi di awal) menjadi konsep perizinan ex-post (verifikasi dilakukan setelah persyaratan dipenuhi). Tujuan dari penerapan pendekatan ini adalah mendorong peningkatan investasi dan kegiatan berusaha melalui pelaksanaan penerbitan perizinan secara efektif dan sederhana, serta pengawasan kegiatan usaha yang transparan, terstruktur dan dapat dipertanggungjawabkan. Sementara bagi dunia usaha dan masyarakat umum, pendekatan ini akan meminimalisasi potensi risiko dan menikmati proses pengurusan perizinan berusaha yang efektif.

Dalam pemberian pelayanan publik khususnya di Indonesia, pelanggaran moral dan etika dapat diamati mulai dari proses kebijakan publik (pengusulan

program, proyek, dan kegiatan yang tidak didasarkan atas kenyataan), desain organisasi pelayanan publik (pengaturan struktur, formalisasi, dispersi otoritas) yang sangat bias terhadap kepentingan tertentu, proses manajemen pelayanan publik yang penuh rekayasa dan kamufase (mulai dari perencanaan teknis, pengelolaan keuangan, SDM, informasi, dsb), yang semuanya itu nampak dari sifat-sifat tidak transparan, tidak responsif, tidak akuntabel, tidak adil.

Beberapa regulasi terkait peraturan perizinan pada sektor perhubungan yang mendasari lahirnya penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
- b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah
- e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi
- f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan Di Perairan
- g. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus
- h. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 60 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang Dengan Kendaraan Bermotor Di Jalan
- i. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Perizinan Sektor Tertentu
- j. Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Dan Non Perizinan Dari Gubernur Kepada Kadis Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Provinsi Sulawesi Tenggara.

Petugas perizinan dapat dikatakan sebagai suatu profesi karena mengandung dua arti yaitu pekerjaan yang ditekuni dan menjadi tumpuan hidup. Kedua, lebih dari sekedar pekerjaan, dimana petugas perizinan adalah bidang pekerjaan yang dilandasi oleh pendidikan keahlian tertentu dalam hal ini memberikan pelayanan perizinan kepada pelaku usaha dengan model perizinan berusaha berbasis resiko (OSS_RBA).

Haryanto (Soebiyantoro, 2019) menyatakan bahwa petugas perizinan dalam memberikan layanan public tentu harus memiliki tiga kompetensi yang dibutuhkan sehingga dapat menjalankan segala tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Temuan yang ditemukan dalam penelitian ini mengidentifikasi dan menemukan beberapa kompetensi yang dimiliki oleh petugas perizinan pada sektor perhubungan di Provinsi Sulawesi Tenggara adalah sebagai berikut :

a. Kompetensi Teknis

Petugas yang menangani perizinan pada sektor transportasi memiliki kemampuan teknis mengenai tugas pelayanan terkait perizinan, pemahaman yang baik terkait hukum perizinan sehingga mampu memberikan penjelasan yang baik kepada para pelaku usaha yang sedang mengurus perizinan pada sektor transportasi. Kompetensi teknis ini juga terkait dengan kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, sebagaimana temuan yang ditemukan oleh Mahdar & Satyadharma (2023) bahwa petugas perizinan sebaiknya juga memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik sebagai unsur kompetensi teknis dalam pekerjaannya.

b. Kompetensi etis

Temuan penelitian menemukan bahwa petugas perizinan saat ini berusaha semaksimal mungkin untuk mampu membedakan mana yang benar dan mana yang salah, mana yang baik dan mana yang buruk terkait penyelenggaraan perizinan pada sektor transportasi.

c. Kompetensi *Leadership*

Temuan penelitian ini menemukan bahwa petugas perizinan sudah mampu mengelola aktivitas pelayanan public sehingga mampu mendorong peningkatan kepercayaan public terkait perizinan yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara.

Temuan dan hasil analisis terhadap implementasi dari etika petugas perizinan sektor perhubungan di Provinsi Sulawesi Tenggara adalah sebagai berikut :

a. *Equality* (perlakuan yang sama)

Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya. Memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai. Konsep perizinan berusaha berbasis resiko yang sudah diperbaiki dari waktu ke waktu mendorong perlakuan yang sama bagi setiap masyarakat yang mengurus perizinan sehingga mampu mengatasi beberapa permasalahan dalam pelayanan public utamanya maladministrasi dan korupsi (Holle, 2011). Namun hal itu juga tentu perlu dibarengi dengan adanya etika yang dimiliki setiap petugas perizinan dalam memberikan perlakuan yang sama kepada setiap masyarakat yang mengurus proses perizinan.



Gambar 1 Penerapan Etika Equality oleh Dinas Perhubungan prov. Sulawesi Tenggara bersama stakeholder lainnya dalam rangkaian perizinan berusaha berbasis resiko di Kota Baubau

Sumber : Dinas Perhubungan Prov. Sulawesi Tenggara (2023)

b. *Equity* (perlakuan yang adil)

Kondisi masyarakat yang pluralistik terkadang dibutuhkan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama, terkadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu.



Gambar 2 Penerapan Etika *Equality* dalam rangkaian perizinan berusaha berbasis resiko
Sumber : Dinas Perhubungan Prov. Sulawesi Tenggara (2023)

Pemahaman yang baik dari setiap petugas perizinan dalam memandang dan menerapkan aspek perlakuan yang adil kepada setiap masyarakat yang mengurus proses perizinan akan menjadikan terwujudnya tujuan dari pelayanan public yang optimal sebagaimana yang diharapkan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- c. *Loyalty* (kesetiaan terhadap konsitusi, hukum, pimpinan dan rekan kerja)
Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain. Tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan yang lainnya.



Gambar 3 Penerapan Etika *Loyalty* oleh Dinas Perhubungan prov. Sulawesi Tenggara dan stakeholder lainnya terhadap aturan terkait perizinan berusaha berbasis resiko
Sumber : Dinas Perhubungan Prov. Sulawesi Tenggara (2023)

Penerapan etika dari petugas perizinan pada kesetiaan terhadap konsitusi, hukum, pimpinan dan rekan kerja akan mendorong pada dijalkannya

segala aturan yang berlaku dan berusaha sekeras mungkin menghindari penyimpangan dan pelanggaran terhadap aturan-aturan yang berlaku maupun norma sosial karena profesi yang diemban oleh yang bersangkutan.

d. *Responsibility* (tanggung jawab)

Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai.

Seorang Petugas Perizinan yang memahami etika yang dimiliki karena profesinya akan memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pelaksanaan segala tugas yang diberikan kepadanya. Sebagai seorang ASN, petugas perizinan memiliki beberapa kode etik yang sudah termaktub dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara maupun juga melaksanakan pelayanan yang optimal sebagaimana yang sudah termaktub pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Secara umum, penerapan etika profesi sangatlah penting dalam pemberian pelayanan publik, karena dalam pelayanan public harus mampu memberikan hasil yang maksimal kepada masyarakat sehingga sangat dibutuhkan etika profesi dikarenakan pembahasan etika ini selalu berkaitan dengan integritas, obyektifitas, kompetensi serta harus selalu mengedepankan *equality* (perlakuan yang sama), *equity* (perlakuan yang adil), *loyalty* (kesetiaan terhadap konsitusi, hukum, pimpinan dan rekan kerja) dan *responsibility* (tanggung jawab) (Soebiyantoro, 2019).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Etika profesi yang telah dijalankan dalam pengelolaan perizinan berusaha berbasis resiko (OSS-RBA) pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara terdiri dari *equality* (perlakuan yang sama), *equity* (perlakuan yang adil), *loyalty* (kesetiaan terhadap konsitusi, hukum, pimpinan dan rekan kerja) dan *responsibility* (tanggung jawab). Penerapan asas profesi oleh petugas

perzinan di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara mengacu pada beberapa peraturan diantaranya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja, Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah, Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Perizinan Sektor Tertentu dan Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Dan Non Perizinan Dari Gubernur Kepada Kadis Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Provinsi Sulawesi Tenggara.

DAFTAR PUSTAKA

- Bharata, A. A. (2004). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Dwiyanto, A., & Dkk. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PPSK) UGM.
- Dzirusydi, Z., & Firmansyah. (2023). Impelementasi Etika Profesi Di Lingkungan Pt. Lautan Selat Maritim Dalam Meningkatkan Kinerja. *Jurnal Purnama Berazam*, 4(2), 1–23.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21. <https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.362>
- Jannah, R., & Marjo, H. K. (2022). Etika Profesi Konselor dalam Layanan Bimbingan Konseling Virtual. *Jurnal Paedagogy*, 9(1), 55. <https://doi.org/10.33394/jp.v9i1.4556>
- Mahdar, & Satyadharma, M. (2023). *Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara*. 15(02), 100–108.
- Neneng Siti Maryam. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1), 1–18. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 6 Tahun 2012 tentang

Perizinan Sektor Tertentu.

Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 55 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan dari Gubernur kepada Kadis Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMSP) Provinsi Sulawesi Tenggara.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2021 tentang Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan di Perairan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 60 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang dengan Kendaraan Bermotor di Jalan.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

Prihartono, D. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i2.5179>

Ridwan, H. (2006). *Hukum Administrasi Negara*. PT. Raja Grafindo Persada.

Soebiyantoro, A. (2019). Peranan Etika Profesi dalam Melayani Kepentingan Publik. *JIA Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) UNSUB*, 23, 1–10.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Widana, I. K., & Dewi, G. A. O. C. (2020). *Prinsip Etika Profesi : Membangun Profesionalisme Diri*. PT. Panca Terra Firma.