

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN MANUNTUNG  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KOTA BANJARMASIN DI KECAMATAN  
BANJARMASIN UTARA**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)**

**Pada Program Studi Administrasi Publik**



**HADINA**

**2010411220015**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN MANUNTING DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA  
BANJARMASIN DI KECAMATAN BANJARMASIN UTARA**

- A. Nama Mahasiswa : **Hadina** NIM : 2010411220015  
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 27 Februari 2024  
C. Tim Penguji

a. Ketua

(Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si)

NIP. 197303162005011001

(.....)

b. Sekretaris

(Avela Dewi, S.Sos., M.Si)

NIP. 197506161999032002

(.....)

c. Anggota

(Trisylyana Azwari, S.Sos., M.AP)

NIP. 198804112019032010

(.....)

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 09 Maret 2024  
Koordinator Program Studi  
Administrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Selasa tanggal 27 bulan Februari tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 0754 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 21 Februari untuk menguji skripsi :

Nama : Hadina  
NIM : 2010411220015  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Implementasi Program Pelayanan Manuntung Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin Di Kecamatan Banjarmasin Utara

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 09.00 Wita s/d selesai  
Nilai : 80 (A)  
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

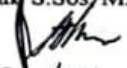


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 27 Februari 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Hadina

1. ketua : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si  
(  )
2. Sekretaris : Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
(  )
3. Anggota : Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP  
(  )

Mengetahui/membenarkan :  
Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,



Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP 197506161999032002

### **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hadina  
Tempat/Tanggal Lahir : Sungai Kali, 19 September 2001  
NIM : 2010411220015  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat : Jl. Pahlawan, RT.02, Kel. Tanjung, Kec. Tanjung,  
Kab. Tabalong, Kalimantan Selatan

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang dimuat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 09 Maret 2024  
Mahasiswa yang bersangkutan,



**Hadina**

**NIM. 2010411220015**

## ABSTRAK

**Hadina, 2010411220015, 2024. Implementasi Program Pelayanan Manuntung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin di kecamatan Banjarmasin Utara.** Dibawah bimbingan Sidderatul Akbar.

Sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh instansi. Dengan mendaftar melalui sistem OSS, pelaku usaha akan mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai bukti bahwa usaha mereka sudah mendapatkan izin. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin mengeluarkan sebuah program Inovasi dari sistem OSS yaitu Program Manuntung (Melayani Perizinan Usaha Langsung Tuntung) guna mempermudah masyarakat mendapatkan izin usaha bekerjasama dengan pihak kelurahan atau kecamatan di Kota Banjarmasin. Kecamatan Banjarmasin Utara sendiri memiliki perizinan berusaha paling tinggi di antara 5 kecamatan yang ada di Kota Banjarmasin. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Implementasi Program Manuntung dan Faktor Penghambat dari DPMPTSP Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan perizinan berusaha di Kecamatan Banjarmasin Utara.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian diolah dengan teknik analisis data yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Program Manuntung dalam memberikan pelayanan perizinan berusaha perorangan di Kecamatan Banjarmasin Utara sudah terlaksana dengan baik. Namun ketepatannya masih belum optimal, hal ini dilihat pada tahap Verifikasi/pendaftaran akun OSS bahwa ketepatan kebijakan masih belum tepat karena dalam pelaksanaannya DPMPTSP Kota Banjarmasin masih bergantung pada internet di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara, pada tahap administrasi DPMPTSP Kota Banjarmasin dalam menyampaikan informasi sudah tepat, pada tahap proses pembuatan surat izin usaha melalui sistem OSS masih belum tepat karena jaringan internet yang tidak stabil mengakibatkan ketepatan target masih belum tepat, dan pada tahap penyerahan berkas dilakukan secara langsung pada hari itu juga dengan versi sudah cetak kepada pelaku usaha sudah tepat. Adapun faktor-faktor penghambat dalam Implementasi Program Pelayanan Manuntung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin di kecamatan Banjarmasin Utara yaitu : (1) Koneksi Internet yang tidak stabil. (2) Sarana dan Prasarana yang masih kurang. (3) Sumber Daya Manusia yang Minim.

**Kata Kunci** : Perizinan Berusaha, Implementasi, Program Manuntung, DPMPTSP

## ABSTRACT

*Hadina, 2010411220015, 2024. Implementation of the Banjarmasin City Investment and One-Stop Integrated Services Service Benefits Program in North Banjarmasin sub-district. Under the guidance of Sidderatul Akbar.*

*The Online Single Submission (OSS) system is a business licensing system that is integrated electronically with all agencies. By registering through the OSS system, business actors will receive a Business Identification Number (NIB) as proof that their business has received a permit. The Banjarmasin City Investment and One-Stop Integrated Services Service has launched an innovation program from the OSS system, namely the Manuntung Program (Providing Direct Tuntung Business Licensing) to make it easier for people to obtain business permits in collaboration with sub-district or sub-district authorities in Banjarmasin City. North Banjarmasin District itself has the highest business permits among the 5 sub-districts in Banjarmasin City. The aim of this research is to describe and analyze the implementation of the Manuntung Program and the Inhibiting Factors of the Banjarmasin City DPMPTSP in providing business licensing services in North Banjarmasin District.*

*The research method used in this research is qualitative with descriptive research type. The data sources used are primary data and secondary data in the form of interviews, observations and documentation which are then processed using data analysis techniques consisting of data condensation, data presentation and drawing conclusions.*

*The results of the research show that the implementation of the Manuntung Program in providing individual business licensing services in North Banjarmasin District has been carried out well. However, the accuracy is still not optimal, this can be seen at the OSS account verification/registration stage that the accuracy of the policy is still not correct because in its implementation the Banjarmasin City DPMPTSP still relies on the internet at the North Banjarmasin District Office, at the administration stage of the Banjarmasin City DPMPTSP in conveying information it is correct, at the stage of the process of making a business license through the OSS system it is still not correct because the internet network is unstable resulting in the accuracy of the target still not being precise, and at the stage of handing over the files directly on the same day with a printed version to the business actor it is correct. The inhibiting factors in the implementation of the Manuntung Service Program for the Banjarmasin City One-Stop Integrated Service and Investment Service in North Banjarmasin sub-district are: (1) Unstable Internet connection. (2) Facilities and infrastructure are still lacking. (3) Minimal Human Resources.*

**Keywords:** *Business Licensing, Implementation, Manuntung Program, DPMPTSP*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan karunia yang diberikan karena berkat rahmatNya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Implementasi Program Pelayanan Manuntung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin di Kecamatan Banjarmasin Utara”** ini hingga selesai. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penelitian skripsi ini dapat diselesaikan hingga akhir tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Avela Dewi S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan sekaligus selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan banyak saran dan masukan dalam penyusunan skripsi;

4. Bapak Dr. Syakrani, MS. Selaku Dosen Penasehat Akademik yang sudah membimbing selama berkuliah di Program Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
5. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan serta memberikan masukan/saran-saran selama peneliti menyusun skripsi;
6. Ibu Trisyilvana Azwari, S.Sos., M.AP. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi;
7. Seluruh Dosen dan Staff pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
8. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin, beserta staff dan petugas yang telah memberikan dukungan dan banyak membantu selama pengumpulan data penelitian;
9. Pegawai kantor Kecamatan Banjarmasin Utara yang sudah membantu peneliti dalam mengumpulkan informasi terkait data penelitian;
10. Bapak Juda dan Ibu Hapipah selaku orang tua peneliti, kakak Maya dan adik saya Aida serta seluruh keluarga saya yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat agar terselesaikannya skripsi ini dengan tepat waktu;
11. *Support System* yang selalu mendukung dan memberikan semangat bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian dan menjadi pendengar yang baik semasa berkuliah, Ayu, Aau, Atin, Raidah, Nisa, dan Vina;



12. Gusti, Winda, Adit, Ferry, dan Robby yang sudah menemani peneliti selama di perantauan dan selalu memberi motivasi tentang masa depan;
13. Teman-teman di kontrakan yang sudah menemani peneliti selama di perantauan ini, Winda, Ami. Aau, dan Dini.
14. Seluruh rekan-rekan HIMA-AP FISIP ULM yang turut kebersamai peneliti untuk terus berproses;
15. Teman-teman terdekat dan seperjuangan terutama angkatan 2020 Prodi Administrasi Publik yang telah memberikan dukungan selama berkuliah..
16. Jodoh peneliti yang masih belum diketahui, sampai bertemu di titik terbaik menurut takdir;
17. Terakhir, terimakasih yang sebesar-besarnya kepada diri saya sendiri Hadina yang terus berusaha melakukan yang terbaik selama ini.

Semoga segala pengorbanan, kerja keras, dan usaha yang sudah dilakukan mendapat berkat dan karunia dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran serta masukan yang membangun. Semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Banjarmasin, 27 Februari 2024

Hadina

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Konsep Teoritis .....	13
2.2.1 Kebijakan .....	13
2.2.2 Implementasi Kebijakan .....	16
2.2.3 Implementasi Program.....	25
2.2.4 Pelayanan Publik.....	28
2.2.5 Inovasi Layanan.....	33
2.2.6 Layanan Perizinan.....	35
2.2.7 Kerangka Pemikiran .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>38</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	38
3.2 Tipe Penelitian.....	39
3.3 Lokasi Penelitian .....	40
3.4 Sumber Data dan Instrumen .....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	41

3.6 Pengolahan Data .....	43
3.6.1 Kondensasi Data .....	44
3.6.2 Penyajian Data (Data Display) .....	44
3.6.3 Menarik kesimpulan (Verifikasi).....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	46
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.....	46
4.1.2 Struktur Organisasi .....	46
4.1.3 Visi dan Misi DPMPTSP Kota Banjarmasin.....	49
4.1.4 Tugas dan Fungsi DPMPTSP Kota Banjarmasin .....	49
4.1.5 Cakupan Pelayanan.....	51
4.1.6 Gambaran Umum Kecamatan Banjarmasin Utara.....	53
4.2 Uraian Temuan Penelitian .....	55
4.2.1 Implementasi Program Pelayanan Manuntung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin di Kecamatan Banjarmasin Utara .....	55
4.2.2 Faktor Penghambat Implementasi Program Manuntung dalam memenuhi perizinan berusaha di Kota Banjarmasin khususnya Kecamatan Banjarmasin Utara .....	67
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>71</b>
5.1 Analisis Temuan Penelitian.....	71
5.1.1 Implementasi Program Pelayanan Manuntung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin di Kecamatan Banjarmasin Utara .....	71
5.1.2 Faktor Penghambat Implementasi Program Manuntung dalam memenuhi perizinan berusaha di Kota Banjarmasin khususnya Kecamatan Banjarmasin Utara .....	88
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>94</b>
6.1 Kesimpulan.....	94
6.2 Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3. 1 Informan Wawancara.....	43
Tabel 5. 1 Matriks Analisis Temuan Penelitian.....	67
Tabel 5. 2 Matriks singkat Pembahasan Hasil Penelitian Implementasi Program Pelayanan Manuntung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin di Kecamatan Banjarmasin Utara .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Sebelum ada Inovasi Manuntung.....	5
Gambar 1. 2 Data Sesudah ada Inovasi Manuntung .....	6
Gambar 2. 1 Model yang dikembangkan oleh Donald Van Metter dan Carl Van Horn .....	18
Gambar 2. 2 Model yang dikembangkan oleh Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier .....	20
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Miles dan Huberman.....	45
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Banjarmasin.....	48
Gambar 4. 2 Grafik Realisasi Perizinan Tahun 2023.....	53
Gambar 4. 3 Program manuntung di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara.....	56
Gambar 4. 4 Petugas Melakukan Pendaftaran untuk Hak Akses Pelaku Usaha di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara .....	61
Gambar 4. 5 Petugas FO (Front office) melakukan proses pembuatan surat izin usaha .....	64
Gambar 4. 6 Contoh Surat Izin Usaha yang Sudah Selesai .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	100
Lampiran 2 Surat Keputusan Wali Kota Banjarmasin Nomor 831 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Inovasi Melayani Perizinan Usaha Langsung Tuntung (MANUNTUNG) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.....	104
Lampiran 3 Gambar-Gambar .....	107