

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN NOMOR INDUK BERUSAHA (NIB) MELALUI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANJAR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (SI)
pada Program Studi Administrasi Publik**



St. Rahma Ayu Widia

NIM. 2010411220012

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

2023

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN NOMOR INDUK BERUSAHA
(NIB) MELALUI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN BANJAR

- A. Nama Mahasiswa : **St. Rahma Ayu Widia** NIM : 2010411220012
- 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 16 November 2023.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
(Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si)
NIP. 197303132003121001 (.....)
- b. Sekretaris
(Widwakanti, S.Sos., M.AP)
NIP. 196811021994032001 (.....)
- c. Anggota
(Erma Arivani, S.Sos., M.Sc)
NIP.198210022005012002 (.....)

Banjarmasin, 12 Desember 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

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

Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001





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 12 bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2139/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 4 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : St. Rahma Ayu Widia
NIM : 2010411220012
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Sistem Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 09.00 Wita s/d selesai
Nilai : 82 (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 : 12 Desember 2023


Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

St. Rahma Ayu Widia


1. ketua : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si
()

2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos, M.AP
()

3. Anggota : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : St. Rahma Ayu Widia
Tempat/Tanggal Lahir : Lontar, 25 Juni 2002
NIM : 2010411220012
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Sekumpul Sei Kacang, RT.01 RW.03 No. 32,
Kel. Sekumpul, Kec. Martapura, Kab. Banjar

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang muat 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, 9 Januari 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



The image shows a handwritten signature in black ink over a red and white 1000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAI TEMPEL', and 'E0E0ALX033281296'.

St. Rahma Ayu Widia
NIM. 2010411220012

ABSTRAK

St. Rahma Ayu Widia, 2010411220012, 2023. Kualitas Pelayanan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Sistem Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar. Di bawah bimbingan Sidderatul Akbar.

NIB atau Nomor Induk berusaha adalah identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS. Tanpa NIB, pengajuan perizinan berusaha tidak akan bisa diproses. NIB diperlukan untuk semua pengajuan perizinan berusaha oleh pelaku usaha yang ingin mengajukan izin berusaha. Di Kabupaten Banjar sendiri diketahui bahwa pengajuan perizinan berusaha tergolong cukup tinggi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar selaku instansi yang salah satu tugasnya adalah melayani bidang perizinan harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelaku usaha. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan serta faktor penghambat kualitas pelayanan dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif deskriptif guna memberikan gambaran yang sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Teknik pengambilan data yang peneliti gunakan yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian diolah dengan teknis analisis data yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar dilihat dari dimensi ketepatan dan keramahan sudah berjalan dengan baik. Sedangkan dimensi kecepatan masih kurang baik, dan dimensi kenyamanan sudah cukup baik. Adapun faktor-faktor penghambat dalam pelayanan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar yaitu: (1) kekurangsiapan pelaku usaha dalam melengkapi berkas, koneksi internet yang tidak stabil, dan server sistem OSS yang mengalami *error* atau *down*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Nomor Induk Berusaha, DPMPTSP

ABSTRACT

St. Rahma Ayu Widia, 2010411220012, 2023. Quality of Service for Issuing Business Identification Numbers (NIB) through the Online Single Submission (OSS) System at the Banjar Regency One Stop Investment and Integrated Services Service. Under the guidance of Sidderatul Akbar.

NIB or Business Identification Number is the identity of a business actor issued by the OSS institution. Without NIB, business licensing applications will not be processed. NIB is required for all business licensing applications by business actors who wish to apply for a business permit. In Banjar Regency itself, it is known that applications for business permits are quite high. The Banjar Regency One-Stop Integrated Services and Investment Service, as an agency whose duties are to serve the licensing sector, must provide quality services to business actors. The aim of this research is to describe and analyze service quality and factors inhibiting service quality in the issuance of Business Identification Numbers (NIB) through the Online Single Submission (OSS) system at the Banjar Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service.

The research method used in this research is descriptive qualitative in order to provide a picture that is in accordance with the facts that occur in the field. The data collection techniques that researchers use are interviews, observation, 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 quality of services for issuing Business Identification Numbers (NIB) through the Online Single Submission (OSS) system at the Banjar Regency One Stop Investment and Integrated Services Service, seen from the dimensions of accuracy and friendliness, has gone well. Meanwhile, the speed dimension is still not good, and the comfort dimension is quite good. The inhibiting factors in the service of issuing Business Identification Numbers (NIB) through the Online Single Submission (OSS) system at the Banjar Regency One Stop Investment and Integrated Services Service are: (1) lack of readiness of business actors to complete the files, unstable internet connection, and OSS system servers that experience errors or are down.

Keywords: *Service Quality, Business Registration Number, DPMPSTP*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar”**. Adapun penelitian ini ditujukan sebagai pemenuhan syarat untuk mendapatkan gelar Strata Tingkat 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya peneliti mengalami beberapa hambatan, tantangan, serta kesulitan. Namun, karena adanya bantuan dari berbagai pihak yang mendukung, membimbing, dan mengarahkan, kesulitan tersebut berhasil dilewati dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. yang telah memberikan peneliti anugerah, kesabaran, kekuatan dan ilmu pengetahuan;
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
3. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
4. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;

5. Ibu Avela Dewi S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
6. Bapak Dr. Syakrani, MS. selaku Dosen Penasehat Akademik yang sudah membimbing peneliti selama berkuliah di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
7. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan serta memberikan masukan/saran-saran selama penyusunan skripsi ini;
8. Ibu Widyakanti, S.Sos., M.AP. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi;
9. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi;
10. Seluruh Dosen dan Staff pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak memberikan ilmu di bidang Administrasi Publik;
11. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Banjar, beserta staff dan pegawai yang telah memberikan dukungan dan banyak membantu selama pengumpulan data penelitian;
12. Kedua orang tua tercinta dan Adik-adik saya yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi demi terselesaikannya skripsi ini dengan tepat waktu;

13. Seluruh teman terdekat dan berbagai orang baik yang telah memberikan dukungan selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Serta seseorang (alm) yang selalu kebersamai peneliti selama menuntut ilmu di kampus tercinta ini.
14. Seseorang yang peneliti temui pada Agustus 2023, yang selalu memberikan semangat dan menjadi bagian dari motivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi di waktu yang tepat.
15. Diri saya sendiri, St. Rahma Ayu Widia yang sudah berusaha melakukan yang terbaik dan bangkit dari setiap masalah yang dihadapi.

Atas segala doa-doa baik, bimbingan dan bantuan dari awal hingga akhir masa penyusunan skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan pihak lain ke depannya yang dapat mengembangkan penelitian ini.

Banjarmasin, Desember 2023

St. Rahma Ayu Widia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Konsep Teoritis	15
2.2.1 Konsep Manajemen Publik	15
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	18
2.2.3 Kualitas Pelayanan	26
2.2.4 Faktor Penghambat Pelayanan Publik	32
2.2.6 Nomor Induk Berusaha	35
2.3 Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Pendekatan Penelitian	40
3.2 Tipe Penelitian.....	41
3.3 Lokasi Penelitian	41
3.4 Sumber Data dan Instrumen	41

3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Teknik Pengolahan Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN	48
4.1 Gambaran Umum Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian	48
4.1.2 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.2 Uraian Temuan Penelitian	58
4.2.1 Kualitas Pelayanan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar	58
4.2.2 Faktor Penghambat Pelayanan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar	74
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	77
5.1 Analisis Temuan Penelitian	77
5.1.1 Kualitas Pelayanan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar	77
5.1.2 Faktor Penghambat Pelayanan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar	92
BAB VI PENUTUP	96
6.1 Kesimpulan	96
6.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Klasifikasi Kegiatan Usaha	6
Tabel 1.2 Pelayanan Perizinan Berusaha yang Disediakan oleh DPMPTSP Kab. Banjar	7
Tabel 1.3 Data Jumlah Pengajuan Permohonan Izin Berusaha	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Daftar Informan	44
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai di DPMPTSP Kabupaten Banjar	55
Tabel 4.2 Daftar Pelayanan Nonperizinan DPMPTSP Kabupaten Banjar	56
Tabel 4.3 Daftar Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Banjar	56
Tabel 5.1 Matriks Pembahasan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Penerbitan NIB Melalui Sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Banjar	94
Tabel 5.2 Matriks Pembahasan Teori Kualitas Pelayanan Pelayanan Penerbitan NIB Melalui Sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Banjar	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 3.1 Teknik Pengolahan Data Menurut Miles, Huberman & Saldana (2014)	47
Gambar 4.1 Luas Daerah menurut Kecamatan di Kabupaten Banjar	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Banjar	53
Gambar 4.3 Petugas Informasi DPMPTSP Kabupaten Banjar	61
Gambar 4.4 Informasi Persyaratan yang Harus Disiapkan oleh Pelaku Usaha	66
Gambar 4.5 Hak Akses Berhasil Dibuat	69
Gambar 4.6 Fakta Integritas DPMPTSP Kabupaten Banjar	73
Gambar 4.7 Lembar Pernyataan NIB	74