

SKRIPSI

EFEKTIVITAS PROGRAM MANUNTUNG DALAM PENERBITAN NOMOR INDUK BERUSAHA (NIB) SECARA JEMPUT BOLA DI KECAMATAN BANJARMASIN UTARA

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Jurusan Administrasi Publik**



Adila Raihana

NIM. 2210411320051

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PROGRAM MANUNTUNG DALAM PENERBITAN
NOMOR INDUK BERUSAHA (NIB) SECARA JEMPUT BOLA DI
KECAMATAN BANJARMASIN UTARA**

- A. Nama Mahasiswa : Adila Raihana NIM : 2210411320051
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 15 Januari 2026.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

(Dr. H. Nurul Azkar, M.Si)

(.....)

NIP. 196305011987031002

b. Sekretaris

(Widyakanti, S.Sos, M.AP)

(.....)

NIP. 196811021994032001

c. Anggota

(Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc)

(.....)

NIP. 198210022005012002

Banjarmasin, 11 Maret 2026

Ketua Jurusan Administrasi Publik

Avela Dewi S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



Mengetahui,

Dekan FISIP ULM

Dr. H. Wansyah, S.Sos., M.Si

NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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 Kamis tanggal Lima Belas bulan Januari tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 0163 /UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 12 Januari untuk menguji skripsi :

Nama : Adila Raihana
NIM : 2210411320051
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Program MANUNTUNG dalam Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara Jemput Bola di Kecamatan Banjarmasin Utara

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 12.00 wita s/d selesai
Nilai : **A(80)**
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 : 15 Januari 2026

Tim Penguji,


Mahasiswa yang diuji,

Adila Raihana

1. Ketua : Dr. H. Nurul Azka, M.Si
()
2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos, M.AP
()
3. Anggota : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()



Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adila Raihana
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 06 November 2003
NIM : 2210411320051
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Sungai Andai komp. Andai Jaya Persada
Blok B2 Rt 33 No.42, Kota Banjarmasin

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya 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, 11 Maret 2026

Mahasiswa yang bersangkutan,



Adila Raihana

NIM. 2210411320051

ABSTRAK

Adila Raihana, 2210411320051, 2026. Efektivitas Program MANUNTUNG dalam Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara Jemput Bola di Kecamatan Banjarmasin Utara. Di bawah bimbingan Nurul Azkar.

Kepemilikan NIB (Nomor Induk Berusaha) merupakan bentuk legalitas usaha bagi pelaku usaha di Indonesia. Sistem OSS-RBA diterapkan sebagai mekanisme perizinan berbasis elektronik untuk mempermudah proses perizinan berusaha. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat keterbatasan pelaku usaha dalam mengakses dan memahami sistem tersebut, khususnya pada usaha mikro dan kecil di Kecamatan Banjarmasin Utara. Untuk mengatasi hambatan tersebut, DPMPSTP Kota Banjarmasin melaksanakan Program MANUNTUNG melalui pendekatan jemput bola yang dilaksanakan bekerja sama dengan pihak kelurahan dan kecamatan. Meskipun program telah dilaksanakan, data penelitian menunjukkan bahwa capaian penerbitan NIB belum mencakup seluruh populasi UMK di Kecamatan Banjarmasin Utara.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program MANUNTUNG dalam penerbitan NIB serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model analisis interaktif yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian berdasarkan lima indikator efektivitas menurut Campbell, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh, menunjukkan bahwa Program MANUNTUNG dalam penerbitan NIB di Kecamatan Banjarmasin Utara telah berjalan efektif secara operasional. Namun demikian, tingkat partisipasi pelaku usaha dalam pengurusan legalitas masih belum optimal. Adapun faktor-faktor penghambat efektivitas program yaitu: (1) belum optimalnya pemahaman pelaku usaha mengenai urgensi legalitas usaha dan tidak adanya sanksi yang bersifat mengikat; (2) gangguan sistem OSS-RBA dan kualitas jaringan internet; serta (3) keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam pelaksanaan pelayanan.

Kata kunci: Efektivitas, Program MANUNTUNG, Nomor Induk Berusaha (NIB), Jemput Bola.

ABSTRACT

Adila Raihana, 2210411320051, 2026. The Effectiveness of the MANUNTUNG Program in Issuing Business Identification Numbers (NIB) Through a Mobile Approach in North Banjarmasin District. Under the guidance of Nurul Azkar.

Ownership of a NIB (Business Identification Number) is a form of business legality for businesses in Indonesia. The OSS-RBA system is implemented as an electronic licensing mechanism to streamline the business licensing process. However, in practice, business actors still face limitations in accessing and understanding the system, particularly for micro and small businesses in North Banjarmasin District. To address these obstacles, the Banjarmasin City Department of Public Works and Public Housing (DPMPTSP) implemented the MANUNTUNG Program through an outreach approach in collaboration with village and sub-district officials. Despite the program's implementation, research data indicates that NIB issuance has not yet reached the entire MSE population in North Banjarmasin District.

This study aims to analyze the effectiveness of the MANUNTUNG Program in NIB issuance and identify inhibiting factors in its implementation. The study used a qualitative, descriptive approach. Data collection techniques were conducted through interviews, observation, and documentation. Data analysis employed an interactive analysis model encompassing data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The research results, based on Campbell's five indicators of effectiveness program success, target success, program satisfaction, input and output levels, and achievement of overall objectives showed that the MANUNTUNG Program in issuing NIB in North Banjarmasin District has been operationally effective. However, the level of business actor participation in legality management remains suboptimal. Factors inhibiting program effectiveness include: (1) business actors' suboptimal understanding of the urgency of business legality and the absence of binding sanctions; (2) disruptions to the OSS-RBA system and internet network quality; and (3) limited human resources (HR) in service delivery.

Keywords: Effectiveness, MANUNTUNG Program, Business Identification Number (NIB), Jemput Bola.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan proposal yang berjudul **“Efektivitas Program MANUNTUNG dalam Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara Jemput Bola di Kecamatan Banjarmasin Utara”** dapat terselesaikan. Adapun skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat penyelesaian studi pada Jurusan Administrasi Publik atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Proposal ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan memaksimalkan mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan ilmu pengetahuan di muka bumi.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

5. Ibu Anjani, S.AP, M.AP selaku Dosen Penasehat Akademik selama berkuliah di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan terus memberi dukungan kepada penulis.
6. Bapak Dr. H. Nurul Azkar, M.Si selaku Dosen Pembimbing dan Teman diskusi penulis yang telah membimbing penulis dalam mendalami dan memahami proses penelitian secara menyeluruh.
7. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji 1 yang telah membantu dalam memberikan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
8. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku Dosen Penguji 2 yang telah membantu dalam memberikan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
9. Segenap Dosen Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
10. Kedua orangtua tercinta, kepada Bapak Syafwani dan Ibu Mariatul. Terima kasih atas semua dukungan kepada anaknya baik secara finansial, doa, serta semangat dari kalian, Adila tidak mungkin dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada diri sendiri, yang mungkin tidak pandai menunjukkan perasaan, tapi tetap memilih untuk bertahan, berjalan, dan menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Terima kasih sudah kuat dan sudah tidak menyerah, meskipun tidak selalu yakin. Semoga langkah ini menjadi bukti, bahwa saya mampu.

12. Teruntuk seseorang yang tidak kalah penting dalam perjalanan ini, Ahmad Kelvin Ma'ruf. Terima kasih atas cinta, waktu, tenaga, perhatian, serta dukungan tulus yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadirannya menjadi sumber semangat bagi penulis untuk tetap kuat dan konsisten menjalani setiap tahapan. Ia juga menjadi tempat berbagi cerita, pendengar setia bagi setiap keluh kesah, serta penghibur di saat penulis merasa lelah dan kehilangan semangat. Dukungan dan keyakinan yang diberikan membuat penulis mampu terus berproses dan tidak menyerah hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

13. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini khususnya Aisyah, Chikal, Ihsana, Hafifah, Maudy, Aisa, dan Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Khususnya rekan-rekan yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari segala pihak. Penulis berharap, semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Banjarmasin, 15 Januari 2026

Adila Raihana

NIM. 2210411320051

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Konsep Teoritis	18
2.2.1 Pelayanan Publik	18
2.2.1.1 Konsep Pelayanan Publik	18
2.2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik	19
2.2.1.3 Bentuk–Bentuk Pelayanan Publik	21
2.2.1.4 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Publik.....	23
2.2.2 Efektivitas	25
2.2.2.1 Konsep Efektivitas	25
2.2.2.2 Indikator Efektivitas	26
2.2.2.3 Mengukur Efektivitas	29
2.2.2.4 Faktor-faktor Penghambat Efektivitas	32
2.3 Kerangka Berpikir	35

BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian	36
3.2 Tipe Penelitian.....	36
3.3 Lokasi Penelitian	37
3.4 Sumber Data	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.6 Pengolahan Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Banjarmasin Utara	44
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.....	45
4.1.3 Gambaran Umum Program MANUNTUNG	52
4.2 Uraian Temuan Penelitian	55
4.2.1 Efektivitas Program MANUNTUNG dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara jemput bola di Kecamatan Banjarmasin Utara	55
4.2.1.1 Sosialisasi.....	57
4.2.1.2 Verifikasi/Pendaftaran Akun OSS.....	60
4.2.1.3 Proses Pembuatan Surat Izin Melalui OSS.....	63
4.2.1.4 Penerbitan dan Penyerahan Berkas NIB	66
4.2.2 Faktor Penghambat Efektivitas Program MANUNTUNG dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara jemput bola di Kecamatan Banjarmasin Utara	72
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	78
5.1 Analisis Temuan Penelitian.....	78
5.1.1 Keberhasilan Program	79
5.1.2 Keberhasilan Sasaran.....	81
5.1.3 Kepuasan terhadap Program.....	82
5.1.4 Tingkat Input dan Output	84
5.1.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh	85

5.2	Faktor penghambat Efektivitas Program MANUNTUNG dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara jemput bola di Kecamatan Banjarmasin Utara.....	88
BAB VI PENUTUP		90
6.1	Kesimpulan.....	90
6.2	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN.....		95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Perbandingan Usaha Mikro dan Kecil (UMK) dan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) di Kota Banjarmasin	5
Tabel 2. 1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1	Informan Penelitian	39
Tabel 4. 1	Sebaran Pelaku UMK di Kecamatan Banjarmasin Utara	45
Tabel 4. 2	Matriks Uraian Temuan Penelitian	68
Tabel 5. 1	Matriks Analisis Temuan Penelitian	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran	35
Gambar 3. 1	Analisis Data Kualitatif Miles, Huberman, dan Saldana.....	42
Gambar 4. 1	Halaman Depan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin	46
Gambar 4. 2	Halaman Depan Pelayanan DPMPTSP Kota Banjarmasin	47
Gambar 4. 3	Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Banjarmasin	48
Gambar 4. 4	Alur Proses Program MANUNTUNG	54
Gambar 4. 5	Sosialisasi Program MANUNTUNG di Kecamatan Banjarmasin Utara	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	96
Lampiran 2 Pedoman Observasi	99
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	100
Lampiran 4 Dokumentasi	103