

SKRIPSI

IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PENERBITAN NOMOR INDUK BERUSAHA (NIB) OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANJARBARU

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

Pada Jurusan Administrasi Publik



Diandra Athalia Pramesti

NIM. 2010411220021

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PENERBITAN NOMOR INDUK BERUSAHA (NIB) OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANJARBARU

A. Nama Mahasiswa : **Diandra Athalia Pramesti**
NIM : 2010411220021

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Tingkat Sarjana (S1), Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji:

a. Pembimbing

H. M. Nur Iman Ridwan, S., Sos., M.Si.

NIP. 197706012002121001

[.....]

b. Penguji I

Enly Hadiyanor, S. IP., M. Si

NIP. 197507062005011001

[.....]

c. Penguji II

Hj. Aulia, S. Sos., M. AP.

NIP. 197912262003122001

[.....]

Banjarmasin, Oktober 2026

Ketua Jurusan Administrasi Publik

Ketua Pembimbing

Hj. Aulia, S. Sos., M. AP.

NIP. 197912262003122001

H. M. Nur Iman Ridwan, S., Sos., M. Si

NIP. 197706012002121001

Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Dr. Irwansyah, 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 Jum'at tanggal Tiga Belas bulan Maret 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: 178 /UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 10 Maret untuk menguji skripsi :

Nama : Diandra Athalia Pramesti
NIM : 2010411220021
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Inovasi Pelayanan Penerbitan Nomor
Induk Berusaha (NIB) Oleh Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 13.30 wita s/d selesai
Nilai : 83 (4)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

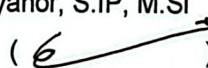
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 13 Maret 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Diandra Athalia Pramesti

1. Ketua : Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si
()
3. Anggota : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Publik,

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



LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diandra Athalia Pramesti
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 12 Juli 2002
NIM : 2010411220021
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Komplek Mustika Graha Asri Jl. Mustika 1 No 7
Banjarbaru

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 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 pergurakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, Oktober 2026



Diandra Athalia Pramesti
NIM. 2010411220021

ABSTRAK

Diandra Athalia Pramesti, 2010411220021, 2026, Implementasi Inovasi Pelayanan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru. Di bawah bimbingan M. Nur Iman Ridwan, selaku Dosen Pembimbing.

Perizinan merupakan salah satu produk pelayanan publik yang sangat diperlukan oleh masyarakat dan menunjang perkembangan pelayanan publik. Pelayanan dalam perizinan menjadi sorotan utama sebab masyarakat kerap mengeluhkan terkait biaya yang tidak transparan, prosedur yang rumit, dan adanya diskriminasi terhadap kelompok tertentu. Dalam memulai sebuah usaha, salah satu hal penting yang perlu dipersiapkan adalah legalitas usaha, yaitu kepemilikan izin usaha yang diperoleh secara sah dari pihak berwenang. Pemerintah Kota Banjarbaru berupaya memberikan kemudahan dalam menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB). NIB ialah bukti pendaftaran pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha dan sebagai identitas pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan usahanya

Tujuan penelitian adalah mengetahui implementasi inovasi pelayanan penerbitan NIB oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Banjarbaru serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe pendekatan deskriptif dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi inovasi pelayanan penerbitan NIB oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Banjarbaru yang dianalisis dengan menggunakan model Edward III telah berjalan cukup baik dan efektif dalam mendukung kemudahan bagi pelaku usaha mendapatkan NIB. Ketiga jenis inovasi pelayanan yang digiatkan adalah Pelayanan Penerbitan NIB menggunakan sistem OSS secara mandiri, Pelayanan Pendampingan di Loker, dan Pelayanan Keliling “BAUNTUNG” yang mana telah memberikan dampak positif terbukti dengan adanya peningkatan penerbitan NIB di Kota Banjarbaru dengan adanya peningkatan penerbitan NIB di Kota Banjarbaru yang semula pada tahun 2022 hanya sebesar 817 NIB pada tahun 2023 menjadi sebesar 1058 NIB yang terbit.

Saran dalam penelitian ini adalah Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru dapat memperkuat sosialisasi terkait penerbitan NIB dengan memperluas cakupan sosialisasi sehingga lebih merata, memberikan edukasi kepada pelaku usaha terkait pentingnya perizinan usaha, dan bagi penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam efektivitas implementasi pelayanan perizinan berbasis digital dengan menggunakan model pendekatan yang berbeda agar memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai kualitas implementasi pelayanan publik berbasis digital.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, Perizinan, Nomor Induk Berusaha (NIB), OSS

ABSTRACT

Diandra Athalia Pramesti, 2010411220021, 2026, Implementation of Innovation in Business Identification Number (NIB) Issuance Services at the Banjarbaru City Investment and One-Stop Integrated Service Office. Under the guidance of M. Nur Iman Ridwan, as Supervisor.

Licensing is one of the public service products that is highly needed by the community and plays an important role in supporting the development of public services. Licensing services often become a major concern due to public complaints regarding non-transparent costs, complicated procedures, and discrimination against certain groups. In starting a business, one of the essential requirements is business legality, namely the possession of a legally issued business license from the authorized institution. The Government of Banjarbaru City has made efforts to simplify the issuance of the Business Identification Number (Nomor Induk Berusaha/NIB). The NIB serves as proof of business registration and as the official identity of business actors in carrying out their business activities.

This study aims to analyze the implementation of service innovations in the issuance of NIB by the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Banjarbaru City and to identify the factors influencing its implementation. This research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and documentation.

The results indicate that the implementation of service innovations in the issuance of NIB at DPMPTSP Banjarbaru City, analyzed using the Edward III implementation model, has been carried out fairly well and effectively in facilitating business actors in obtaining NIBs. The three service innovations implemented include independent NIB issuance through the Online Single Submission (OSS) system, assisted services at service counters, and the mobile service program “BAUNTUNG.” These innovations have had a positive impact, as evidenced by the increase in NIB issuance in Banjarbaru City, from 817 NIBs in 2022 to 1,058 NIBs in 2023.

This study recommends that DPMPTSP Banjarbaru City strengthen socialization efforts related to NIB issuance by expanding the scope of outreach to ensure more equitable dissemination, and provide education to business actors regarding the importance of business licensing. Furthermore, future research is encouraged to further examine the effectiveness of digital-based licensing service implementation using different analytical models to obtain a more comprehensive understanding of the quality of digital public service implementation.

Keywords: Implementation, Service, Licensing, Business Identification Number (NIB), OSS.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur, penulis panjatkan untuk kehadiran Allah SWT, sang pencipta yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian berjudul, **“Implementasi Inovasi Pelayanan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru”** Adapun penelitian ini merupakan hasil dari perjalanan panjang penulis dalam mengeksplorasi dan menganalisis sebuah topik yang penulis anggap penting dalam lingkup Administrasi Publik. Selain itu, pembuatan skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat untuk memenuhi tugas akhir dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP).

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis tentunya mengalami berbagai hambatan dan kesulitan. Namun, berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, penulis mampu mengatasi seluruh hambatan tersebut, maka dari itu dengan tulus penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat, kekuatan, dan kesabaran kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini;
2. Bapak Dr. Iwan Aflanie, dr., M.Kes., Sp.F., SH 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. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

5. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Koordinator Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
6. Bapak Dr. Syakrani, MS. selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah membimbing penulis selama berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
7. Bapak Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan masukan maupun saran selama penyusunan skripsi ini;
8. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP., M.Si. selaku Dosen Penguji I yang telah banyak memberikan ilmu, saran, dan masukan selama penyusunan skripsi ini;
9. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP. selaku Dosen Penguji II yang telah banyak memberikan ilmu, saran, dan masukan selama penyusunan skripsi ini;
10. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak memberikan wawasan pengetahuan dan banyak membantu penulis di bidang Administrasi Publik;
11. Kepala Dinas, Kepala Bidang, dan Pegawai-Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru yang telah banyak bantuan dan dukungan selama proses pengumpulan data penelitian skripsi ini;
12. Bapak Muhammad Bagus Fitriasmoro dan Ibu Desiani Ayu Prameswari selaku orang tua penulis yang tiada hentinya dengan teramat tulus memberikan doa, semangat, dan dorongan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proses penelitian dan penulisan skripsi ini;

13. Terakhir penulis ucapkan terima kasih sebanyak-banyak kepada diri penulis sendiri yaitu Diandra Athalia Pramesti yang telah mau dan mampu menyelesaikan proses pengerjaan penelitian skripsi ini yang pastinya tidak mudah. Terima kasih atas kegigihan dan dedikasi penuh yang penulis upayakan agar penelitian skripsi ini bisa selesai.

Akhir kata, Penulis berharap penelitian skripsi ini dapat berkontribusi nyata dalam bidang Administrasi Publik dan menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya. Penulis ucapkan terima kasih banyak atas dukungan dari berbagai pihak. Penulis yakin segala kebaikan akan dibalas setimpal oleh Allah SWT.

Banjarmasin, Oktober 2026



Diandra Athalia Pramesti

201044220021

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR BERITA ACARA.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Konsep Kebijakan Publik.....	15
2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	15
2.2.2 Tahap-Tahapan Kebijakan Publik.....	17
2.3 Konsep Implementasi Kebijakan.....	19
2.3.1 Pengertian Implementasi Kebijakan.....	19
2.3.2 Model Implementasi Kebijakan.....	20
2.3.3 Faktor-Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan.....	25
2.4 Konsep Inovasi.....	28
2.4.1 Pengertian Inovasi.....	28
2.4.2 Jenis-Jenis Inovasi.....	32
2.4.3 Kriteria Inovasi.....	33
2.4.4 Karakteristik Inovasi.....	34
2.4.5 Faktor-Faktor Penghambat Inovasi.....	36
2.5 Konsep Pelayanan Publik.....	39

2.5.1	Pengertian Pelayanan Publik.....	39
2.5.2	Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	43
2.5.3	Asas-Asas Pelayanan Publik.....	45
2.5.4	Standar Pelayanan Publik.....	47
2.6	Konsep Perizinan Berusaha.....	48
2.6.1	Pengertin Perizinan Berusaha.....	48
2.6.2	Persyaratan Perizinan Berusaha.....	51
2.6.3	Manfaat Perizinan Berusaha.....	52
2.7	Konsep Nomor Induk Berusaha (NIB).....	52
2.7.1	Pengertian NIB	52
2.7.2	Kriteria Pemilik Nomor Induk Berusaha (NIB).....	54
2.8	Kriteria Pemikiran.....	56
BAB III METODE PENELITIAN.....		57
3.1	Pendekatan Penelitian.....	57
3.2	Tipe Penelitian.....	57
3.3	Lokasi Penelitian.....	58
3.4	Sumber Data dan Instumen.....	58
3.4.1	Sumber Data.....	58
3.4.2	Instrumen.....	59
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.6	Teknik Pengolahan Data.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		64
4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	64
4.1.1	Gambaran Umum Kota Banjarbaru.....	64
4.1.2	Visi dan Misi Kota Banjarbaru.....	66
4.1.3	Gambaran Umum DPMPTSP Kota Banjarbaru.....	67
4.1.4	Visi dan Misi DPMPTSP Kota Banjarbaru.....	68
4.1.5	Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kota Banjarbaru.....	69
4.1.6	Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Banjarbaru.....	70
4.1.7	Pelayanan di DPMPTSP Kota Banjarbaru.....	72
4.2	Uraian Temuan Penelitian.....	75
4.2.1	Implementasi Inovasi Pelayanan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru.....	75
4.2.2	Faktor-Faktor Penghambat Implementasi Inovasi Pelayanan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru.....	91
BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL.....		98
5.1	Analisis Temuan Penelitian.....	98
5.1.1	Implementasi Inovasi Pelayanan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) oleh	

	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru.....	98
5.1.2	Faktor Penghambat Implementasi Inovasi Pelayanan Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru.....	112
5.2	Analisis Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu.....	116
BAB VI PENUTUP.....		121
6.1	Kesimpulan.....	121
6.2	Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....		123
LAMPIRAN.....		126

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1 Matriks Analisis Hasil Temuan Penelitian.....	107

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah NIB Terbit Tahun 2018-2022 di Kota Banjarbaru.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	56
Gambar 3.1 Analisis Data Kualitatif.....	63
Gambar 4.1 Luas Daerah Menurut Kecamatan di Kota Banjarbaru.....	66
Gambar 4.2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Banjarbaru.....	72
Gambar 4.3 Loker Pelayanan Pendampingan di DPMPTSP Kota Banjarbaru.....	77
Gambar 4.4 Loker Pelayanan Pendampingan di DPMPTSP Kota Banjarbaru.....	78
Gambar 4.5 Dokumen Formulir Data Usaha.....	80
Gambar 4.6 Informasi Jadwal Pelayanan Keliling “BAUNTUNG”.....	84
Gambar 4.7 Pegawai dengan Pelaku Usaha Pemohon NIB.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I Pedoman Wawancara.....	127
Lampiran II Surat Izin Penelitian.....	129
Lampiran III Dokumen Wawancara Tahun 2024.....	130